MINISTERIO DE TRANSPORTE

PUNTOS CARDINALES

UNA REVISTA PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS

Enfocados en crear cultura de transporte.

EDICIÓN SEMESTRAL, JULIO – DICIEMBRE 2022

SuperTransporte

PUNTOS CARDINALES
UNA REVISTA PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS

CUARTA EDICIÓN

Guillermo Francisco Reyes González
Ministro de Transporte

Ayda Lucy Ospina Arias
Superintendente de Transporte

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

Colaboraciones
Esteban Martínez Torres
Angela Patricia Genes Sánchez
Lissy Natalya Luna Ropero
Gilberto Andrés Bustos González
David Santiago Algarra Plazas
Álvaro Andrés Pinto Meriño
Sonia Geraldine Buitrago Jiménez
Margarita María Beltrán Castañeda
Eduardo Albeiro Yate Malambo
Karen Alejandra Silva Rivera

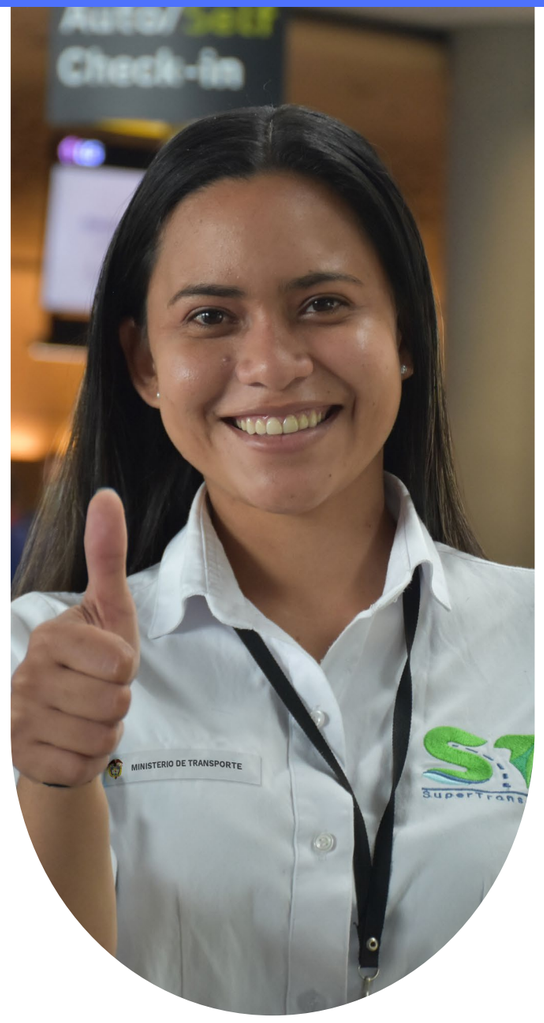
Invitados
Fredy Camilo García Moreno
Director Ejecutivo del Consejo Superior del Transporte

Betty Roncancio Morales
Directora LICA, Liga Colombiana Autismo

Santiago Murcia Alzate

Edición
Margaret Yarim Furnieles Chipagra

Diseño y Diagramación
Julián Rodríguez Alvarado



SuperTransporte

Editorial

Apreciado lector, le doy la bienvenida a la cuarta edición de la Revista Puntos Cardinales, una herramienta digital gratuita que se publica dos veces al año, con contenido exclusivo para todos los agentes del sector y enfoque en la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios.

Desde el sector Transporte, trabajamos para acompañar a los empresarios, proteger a los usuarios y generar alianzas con los diferentes actores de la sociedad y el Estado, buscando garantizar los derechos de los consumidores del servicio público de transporte.

La protección efectiva de los derechos de los usuarios conlleva la necesidad inminente de darles a conocer y que cumplan a la vez con sus deberes y responsabilidades. Esa misión se encuentra particularmente radicada en la Superintendencia de Transporte, pero su ejercicio y efectividad solo es posible con la participación de todos, con el Ministerio de Transporte a la cabeza, las empresas prestadoras del servicio público de transporte, agencias, organizaciones ciudadanas, comunidad académica y todos los agentes que prestan servicios conexos.

Esta Revista, es un mecanismo efectivo de comunicación en esencia con los usuarios y empresarios, ya que les da la posibilidad de estar informados de forma clara, sencilla y les permite conocer la visión de expertos en temas de interés general relacionados con el servicio público de transporte.

En esta edición, encontrarán artículos sobre accesibilidad, comercio electrónico, el modelo *Low Cost*, así como recomendaciones para las personas que desean formarse como futuros conductores y así poder obtener la licencia de conducción, entre otros temas que les pueden resultar de interés.

Durante 2023, desde las diferentes entidades del sector nos enfocaremos en acercarnos más a las empresas y la forma en la que prestan sus servicios. Para ello, la Superintendencia de Transporte robustecerá el acompañamiento a los transportadores, a través de los programas de promoción y prevención, para que el cumplimiento de la normativa relacionada con la protección a usuarios sea percibido como un beneficio en la prestación y en el uso del servicio.

Como gobierno, esperamos seguir contando con el apoyo de las empresas, gremios, comunidad académica y los colectivos ciudadanos que nos han acompañado en el ejercicio de las funciones de protección a usuarios, e invitamos a quienes aún no nos conocen o han trabajado con nosotros a que se sumen a nuestras iniciativas y nos hagan sus aportes. Construir una cultura de respeto por los derechos de los usuarios del transporte es un asunto que nos compete e implica trabajo de todos, lo mismo que el cumplir y acatar las normas que regulan cada modo y modalidad.

Los invito a que conozcan esta revista, y a que exploren la diversidad de herramientas que ha puesto el Ministerio y la Superintendencia de Transporte a disposición de usuarios y empresarios para el cumplimiento del objetivo de promover los deberes y proteger los derechos de los usuarios.

Guillermo Francisco Reyes González
Ministro de Transporte

SuperTransporte

Entrevista a la Superintendente
Ayda Lucy Ospina Arias

«Entre todos transformaremos la movilidad, para que sea más segura, asequible y sostenible.»

Conozca más detalles de esta entrevista en nuestras redes sociales.

Contenido

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

6 Accesibilidad e inclusión en la infraestructura de transporte

8 La protección del consumidor en el proceso de compra de un tiquete digital

10 Lo que debe saber antes de aprender a conducir

12 El modelo que revolucionó la forma de volar

14 ¡Conozca el equipo regional de la SuperTransporte!

16 Conmemoración del día de los niños y las niñas

18 Información y Elección

20 Ir de vacaciones, una mezcla de emociones

22 Racionalidad económica como objetivo de la protección a usuarios en el sector transporte

24 ¡Súmate a la cultura del cumplimiento!

26 La super web de los usuarios y empresarios

28 Concurso Postéate con el Transporte

30 Tips para viajar en temporada alta

32 El derecho a manifestar inconformidad en la guía de envío

34 Lo que fue noticia

35 Actividades

Accesibilidad e **inclusión** en la infraestructura de transporte

Por: Esteban Martínez Torres

Director de Promoción y Prevención de la Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Si se habla de accesibilidad e inclusión, inevitablemente debemos hablar de discapacidad, un concepto que históricamente ha venido transformándose con la evolución del pensamiento humano.

El desarrollo del concepto tiene inmerso la concepción de la sociedad de la discapacidad, que, desde su percepción, los derechos y garantías de la población se han visto limitados.

En la antigüedad la discapacidad era percibida por las culturas desde su propia cosmogonía, lo cual generaba un rechazo de las personas que nacían o concebían alguna condición física, comunicativa o cognitiva, al entenderse como un castigo por parte su deidad. Esto generó que una gran parte de esta población no tuviese una alta expectativa de vida y se viera aislada de la sociedad y el entorno.

Más adelante y como consecuencia de la Primera Guerra Mundial, en Estados Unidos se identificó que un grupo representativo de la población que había participado en el conflicto presentaba una discapacidad, lo cual conllevó a concebir que la condición requería de un estado asistencialista.

Esta concepción fue acogida por otros estados a nivel mundial. El asistencialismo se traducía en tratar a la discapacidad como una enfermedad, y a pesar de que el concepto evolucionó, permanecían las limitaciones para alcanzar autonomía y proveer las necesidades de la población.

No fue sino hasta el año 2006, con la presentación de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, cuando esta población fue reconocida como objeto de garantía de derechos para desarrollar su vida con la mayor autonomía posible. Podría decirse entonces que, ante este escenario se plantea una evolución de estado asistencialista a un estado garantista.

Es así como Colombia, como Estado, mediante la Ley 1346 de 2009 acoge la convención de la ONU, lo cual implica una serie de compromisos transnacionales para garantizar los derechos de esta población, sin desconocer que desde los años noventa, en el país ya se había promovido una política pública para esta población.

En consecuencia, se expide la Ley Estatutaria 1618 de 2013, estableciendo obligaciones para cada uno de los sectores de gobierno para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos.

Para el sector transporte las disposiciones se encuentran determinadas en los artículos 14 y 15 de la ley estatutaria; en ellos, la SuperTransporte está obligada a que, desde sus competencias, conmine a garantizar el pleno ejercicio del derecho al transporte.

Desde el año 2003 esta entidad incluyó el componente de accesibilidad e inclusión en el ejercicio de supervisión. Más adelante, en el año 2015, expide la Circular Externa 011, donde se instruyó a los administradores de la infraestructura de transporte para que presentaran evidencias del cumplimiento de esta normatividad respecto al medio físico, en el marco de lo establecido en la ley estatutaria derivada de la convención de las Naciones Unidas.

De esta manera, tanto en la convención como en la ley estatutaria, se presenta el concepto de diseño universal, lo que permite interpretar que hoy el reto, más allá de lo reglamentado, es disponer de servicios, productos y entornos, que sean accesibles, franqueables y utilizables por toda la población, sin importar su condición.

La condición de discapacidad se hace evidente cuando la persona requiere desarrollar sus necesidades, y dentro de ellas tenemos la movilidad, es allí donde el entorno juega un papel importante, ya que puede ser el factor que la facilite o la dificulte.

Es así como, la movilidad como necesidad inherente al ser humano, se debe garantizar en todos los modos, medios y nodos de transporte, por lo tanto, los componentes que hacen parte del gran sistema deben disponer de sus esfuerzos para lograr el objetivo de alcanzar cada vez más, un entorno accesible e incluyente para la población.

Por otra parte, tenemos el servicio, las comunicaciones y la información, aspectos importantes que complementan las necesidades de movilidad, cuando el entorno presenta barreras físicas que dificultan el libre tránsito.

Es así, que es posible adoptar medidas para superar los obstáculos que presente el entorno, en el marco de la ley estatutaria, se le denominan ajustes razonables, los cuales deben ser implementados garantizando la inclusión y evitando la discriminación hacia las personas con discapacidad.

Ahora bien, lo ideal es disponer de un entorno que no requiera ajustes para que las personas con discapacidad puedan transitar y/o permanecer, que como se indicó, se denomina **Diseño Universal**.

El análisis primordial debe ser desde las capacidades físicas, comunicativas, cognitivas, etc., con el entendimiento que no todas las personas tienen las mismas aptitudes para desarrollar las actividades propias de sus menesteres.

Una infraestructura concebida desde los criterios de diseño universal no presenta barreras físicas, de manera tal, que no hace evidente la discapacidad que pueda presentar una persona, de lo anterior se puede inferir que, si existe un componente discapacitado, en el entendido que no es capaz de, es el entorno y no la persona.

De igual forma, una infraestructura accesible e incluyente acaba con el paradigma de estigmatizar a las personas con discapacidad como aquellas que tienen su movilidad reducida, todo lo contrario, esta debe ser ampliada y garantizada.

Así mismo existen las barreras actitudinales, que pueden ser ejercidas por ciudadanos, colaboradores y encargados de la prestación de servicios, al presentar desconocimiento de las condiciones de discapacidad, no saber cómo asistir a una persona e incluso no asistirla.

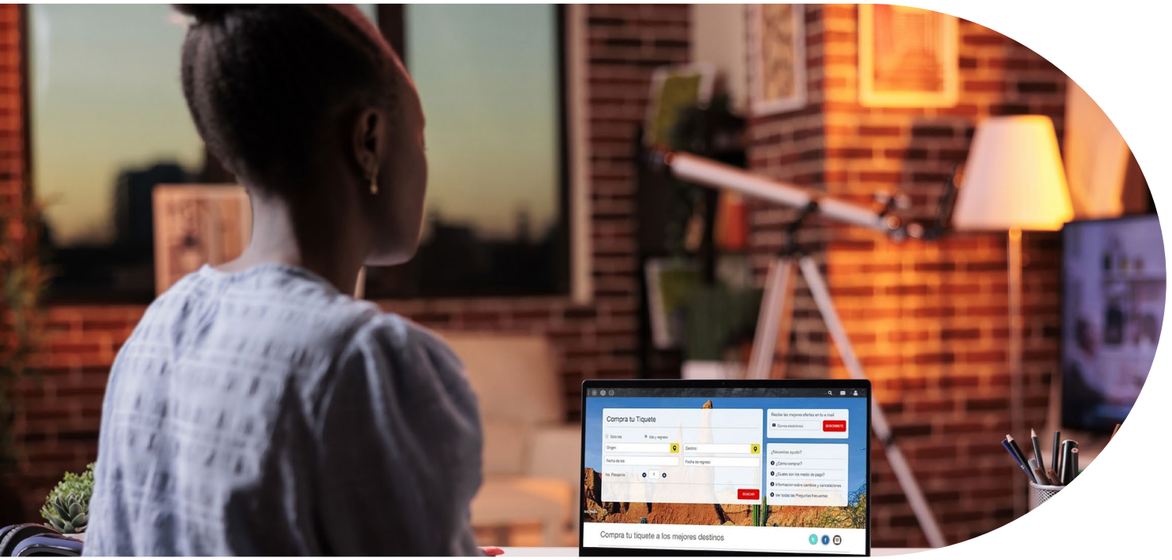
Otra barrera puede ser disponer de una infraestructura con los ajustes para el tránsito, goce y disfrute de las personas con discapacidad, pero al momento de acceder o tomar un servicio, este no se encuentra disponible de manera inmediata, por lo que no se presenta la igualdad de condiciones para el acceso.

Por lo anterior, se establece que la accesibilidad y la inclusión son conceptos que están estrechamente ligados, y que no puede existir uno sin el otro para garantizar la movilidad libre y segura. Además, estos son el resultado de reconocer que se debe propender por un entorno disponible para el uso y goce de la población en general y por el marco de la inclusión, para todos.

Finalmente, es importante precisar que el sector transporte es uno de los de más impacto, al brindar accesibilidad e inclusión, lo anterior en virtud de que, garantizando el derecho al transporte a las personas con discapacidad, colateralmente se está ayudando a la garantía de los demás derechos como la educación, la salud, el trabajo, las comunicaciones, etc.❑

La protección del consumidor en el proceso de compra de un tiquete digital

Por: Fredy Camilo García Moreno
Director Ejecutivo del Consejo Superior del Transporte.



En los últimos años la venta de tiquetes digitales se ha convertido en una actividad económica que permite a los usuarios del transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, o transporte intermunicipal, acceder desde sus computadores o dispositivos móviles a la compra de tiquetes de distintas compañías.

Este canal de venta propio del *eCommerce*[1] cada vez es más importante para las empresas; y por lo tanto, su uso por parte de los pasajeros se convierte en un nuevo foco del derecho del consumo.

El enfoque de este artículo de opinión se realiza a partir del análisis de tres derechos de los consumidores, consagrados en el Estatuto del Consumidor, a saber, el derecho a recibir información, el derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa y el derecho de elección, los que hacen parte del catálogo de derechos que se encuentran en el artículo 3° de la Ley 1480 de 2011.

Comienzo entonces por caracterizar brevemente a los tres actores que hacen parte de este mercado, en función de distinguir sus roles, y sobre todo, sus obligaciones normativas en el marco del derecho del transporte.

Las empresas que venden pasajes de bus *online* a nivel global son mucho más que simples plataformas de *eCommerce*. La primera calificación de estas compañías se acercó a la definición de OTA[2] *(Online Travel Agency)*, asimilando su rol dentro del mercado al de compañías tales como Airbnb, Kayak, Trivago, Despegar, Expedia, etc. Estas firmas también pueden ser definidas como *Marketplace* en las que distintas empresas ofrecen servicios de transporte.

En la actualidad una *Tech Company*[3] del sector transporte está más cerca del universo de las empresas dedicadas al *Travel Tech*[4] *o ICT (Information and communication tecnology)*, ya que prestan innumerables servicios de apoyo a las empresas transportadoras, manejan de manera organizada y estratégica datos de movilidad, y proveen distintos servicios de tecnología y desarrollo.

Las empresas de transporte intermunicipal son el centro del negocio en su condición de prestadoras del servicio público. Normalmente, sus servicios son despachados desde terminales de transporte, y realizan la venta del pasaje en taquillas, también utilizan sus propias agencias ubicadas en los distintos municipios del país. Cabe recordar que al ser este un servicio público esencial, cuando el nivel de servicio es básico, pueden vender el pasaje en ruta.

Para estas firmas la digitalización se convirtió en un nuevo canal de venta, el que genera beneficios tales como acercarse a los usuarios más jóvenes, permitir la programación de despachos en temporada alta y conseguir nuevas ganancias. Las empresas pueden vender sus pasajes directamente en sus páginas o mediante acuerdos comerciales con las *Travel Tech*.

Por último, las terminales de transporte como infraestructuras, que pueden definirse como un servicio público conexo, han encontrado en el uso de estas nuevas tecnologías para la venta de pasaje una fuente de ingresos. En la actualidad, estas instalaciones ofrecen a través de sus portales el servicio de venta de tiquetes de algunas compañías, acercando al consumidor a un viaje legal desde sus distintas sedes. Las terminales ni prestan el servicio de transporte, ni prestan los servicios de tecnología, solamente operan como articulador.

Entonces el consumidor debe recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a la venta del tiquete, en lo que las empresas de transporte han invertido grandes esfuerzos por la actuación de las oficinas de prevención y promoción de la Superintendencia de Transporte.

En cuanto a la venta de tiquete digital, las *Travel Tech* tienen activos y robustos procesos que vienen de la experiencia del *eCommerce*, que son estructurados conforme al derecho del consumidor, y al final son utilizados por sus clientes, empresas y terminales de transporte.

Desde un punto de vista práctico, es muy importante que el consumidor tenga claro que son distintas las acciones de oferta del pasaje, venta del tiquete y prestación del servicio, todo para evitar las confusiones.

La Superintendencia de Transporte debe proteger al usuario, por lo que debe identificar el rol que cada actor juega en el mercado respecto a la venta de tiquete electrónico, porque la publicidad, la información ofrecida sobre las condiciones del servicio, el derecho de retracto, el uso de datos personales, o los reclamos derivados de la transaccionalidad son distintos para cada uno de los actores, en función de su relación con el consumidor.

Considero que, en el caso de la empresa de transporte, la relación de consumo es clara y está definida desde el mismo contrato de transporte, las normas comerciales y los reglamentos aplicables.

En cuanto a las *Travel Tech* y terminales de transporte también existen relaciones de consumo en cuanto a que se convierten en plataformas de *eCommerce,* en las que se generan distintas transacciones, manejan datos personales, se ofrece información, y al final se promueve la prestación de servicios de un tercero. En este sentido es necesario que el consumidor diferencie claramente la información relativa a la oferta, la venta efectiva o transaccional y la de la prestación del servicio.

Complementando lo anterior, es importante que los pasajeros no reciban publicidad engañosa, y en este punto, el comprador debe entender en todo tipo de pieza publicitaria, información en la página web, promoción vía canales digitales, publicación en red social, texto de twitter, etc, que el prestador del servicio es la empresa y que esta debe ser claramente identificada.

La Superintendencia de Transporte debe promover buenas prácticas en las *Travel Tech* y terminales de transporte, ya que vemos constantemente que existe una confusión en el comprador, derivado de la falta de precisión en el lenguaje, ya que no siempre es claro el rol que desempeña cada actor en la venta de tiquetes digitales.

Por último, el principal desafío en esta materia se refiere al derecho de elección del consumidor, particularmente en las terminales de transporte. Al final las terminales deben ofrecer a los usuarios la libre elección dentro del grupo de empresas que prestan un servicio autorizado en sus instalaciones, por lo que al ofrecer la venta de tiquetes en su infraestructura virtual deben garantizar el acceso a todas las empresas en condiciones de igualdad.

Esta obligación de carácter legal y además contenida en los artículos 2.2.1.4.10.4.1 y 2.2.1.4.10.5.1 del Decreto 1079 de 2015, se debe cumplir para proteger los derechos del consumidor.

Ya en materia de competencia esto puede adquirir una dimensión particular cuando una empresa de transporte influye en una terminal de transporte para favorecer dentro de la página la venta de sus servicios, en detrimento de otras compañías.

Cabe resaltar que, por regla general, particularmente por los principios de neutralidad, igualdad de acceso y buenas prácticas de competencia, los aeropuertos a nivel mundial no venden boletos de las aerolíneas.❑

1. Comercio electrónico o eCommerce consiste en la distribución, venta, compra, mercadeo y suministro de información de productos o servicios a través de Internet.
2. Agencias que permiten a los consumidores reservar diversos servicios relacionados con viajes a través de Internet.
3. Compañías de tecnología.
4. Tecnologías asociadas al transporte y turismo.

Lo que debe saber antes de aprender a conducir

Por: Ángela Genes Sánchez

A la hora de aprender a conducir a la mayoría de las personas las invade la emoción, sin embargo, dicha sensación no debe guiar las elecciones al respecto, por el contrario, estas deben ser fundadas y razonadas, pues de ello depende, en gran parte, que la experiencia de aprendizaje sea satisfactoria o poco agradable.

En este artículo encontrará información general, pero importante, que le podrá servir para tomar una decisión adecuada en el camino de aprender a conducir.

De conformidad con el Código Nacional de Tránsito (Ley 769 de 2002), los interesados en conseguir una licencia deben obtener un certificado de aptitud en conducción otorgado por un Centro de Enseñanza Automovilística (CEA) registrado ante el RUNT – Registro Único Nacional de Tránsito.

Estos últimos son establecimientos docentes que tienen como actividad principal la capacitación para que las personas puedan conducir vehículos.

Antes de contratar el servicio con cualquier centro de instrucción, es recomendable que se asegure de su legitimidad y que verifique que se encuentre registrado y habilitado por parte de la autoridad competente, es decir, por el Ministerio de Transporte. Una de las formas de hacerlo es consultando en el Directorio de Actores registrados en la página web del RUNT[1], en donde podrá encontrar los datos generales inscritos por el organismo.

Pero la carga de diligencia de los usuarios no termina con la verificación de la existencia de la academia, sino que debe complementarse con el deber de informarse sobre las condiciones del servicio, a efectos de tomar una decisión bien fundada.

En línea con ese deber, los Centros de Enseñanza Automovilística tienen la obligación de contar con mecanismos de información sobre los servicios ofrecidos, por lo que es ideal contactar directamente al centro para obtener información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

Dentro de las características esenciales del servicio que deben ser informadas al público se encuentra **el precio.**

Los Centros de Enseñanza Automovilística deben publicar los precios al usuario y los valores de terceros en un lugar visible al público desde el interior y el exterior del establecimiento, con una anterioridad mínima de 5 días a su entrada en vigencia, garantizando que la información sea amplia, clara y suficiente.

De acuerdo con la Resolución 1208 de 2017 del Ministerio de Transporte, los valores de terceros son derechos pecuniarios destinados (i) al Fondo Nacional de Seguridad Vial[2]; (ii) al Sistema de Control y Vigilancia de la Superintendencia de Transporte – SICOV, (iii) al operador de recaudo de los servicios y derechos; y los valores o pagos determinados en otras normas aplicables.

Los Centros de Enseñanza deben informar a los usuarios el precio total del servicio. En ese orden de ideas, los precios publicados deben incluir los costos adicionales (como los valores de terceros), de tal forma que los interesados sepan cuál será el valor final que deberán pagar para acceder a los cursos.

Igualmente, cuando un usuario solicite la capacitación, la academia debe expedir una factura en la que se discriminen los precios, los pagos a favor de las autoridades correspondientes y los impuestos aplicables.

En relación con ello, el Ministerio de Transporte definió el rango de precios de los servicios de los Centros de Enseñanza[3]. En cumplimiento de dicha regulación, las academias de conducción deben cobrar a los usuarios dichos valores, so pena de ser sancionadas.

Los usuarios y el público en general podrán consultar en la página web de la Superintendencia de Transporte los precios de los servicios prestados por los Centros de Enseñanza según la categoría, los valores de terceros a cobrar y el valor total que deberá pagarse por el servicio[4].

Por otro lado, si desea acceder a un programa de instrucción en conducción es importante que **consulte el contrato bajo el cual se regirá el servicio** ofrecido por el Centro de Enseñanza Automovilística, ya que, al celebrarlo, las partes se obligan a cumplir con lo definido en él.

El contrato, además de ser una fuente de obligaciones de las partes, también es una fuente de información, pues en él normalmente se encuentran los aspectos esenciales de la relación, como los derechos y obligaciones del aprendiz y del centro de instrucción, y las condiciones del servicio, por ejemplo:

- El contenido básico de los cursos de formación de conductores (los cuales deben cumplir con lo establecido en la normatividad vigente).
- El horario en que se tomarán las clases teóricas y prácticas.
- El precio y costos adicionales.
- Las formas de pago.
- Los eventos en que procede el reembolso y las condiciones en que se restituirá el dinero a los usuarios.

Igualmente, en el contrato se podrán fijar las causales de terminación y los mecanismos de arreglo directo a los que podrán acudir las partes para resolver los posibles conflictos o inconformidades que surjan con ocasión o en desarrollo de los programas de capacitación en conducción, entre otros aspectos.

En el marco del contrato, los usuarios de los servicios ofrecidos por los Centros de Enseñanza Automovilística tienen **derecho a la protección contractual**, derecho que conlleva a:

- **Ser informados** de manera expresa, suficiente y anticipada sobre la existencia y efectos de las condiciones generales del contrato.
- **Ser protegidos de las cláusulas abusivas,** esto es, de aquellas disposiciones del contrato que afectan, agravan o dificultan la forma, el tiempo o el lugar en que los usuarios pueden ejercer sus derechos y/o que rompen el equilibrio entre los derechos y deberes que asumen los usuarios y los centros de enseñanza al celebrar un contrato.

Aunado a lo anterior, en virtud de las disposiciones que regulan el funcionamiento de los Centros de Enseñanza Automovilística y de las normas de protección de usuarios, las academias de conducción deben brindar a los aprendices un **servicio de calidad,** lo que implica el cumplimiento de diferentes obligaciones encaminadas a cumplir en su totalidad con los programas de instrucción, como realizar las evaluaciones teórica y práctica al finalizar el proceso de capacitación, certificar la aptitud del conductor una vez se verifique el cumplimiento de los requisitos determinados para tal fin, entre otras.

Recuerde que la Superintendencia de Transporte es la autoridad encargada de vigilar y supervisar la debida prestación de los servicios ofrecidos por los Centros de Enseñanza Automovilística habilitados y de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios. Esta última es una función específica de la Delegatura para la Protección de Usuarios, ante la cual podrá acudir si considera vulnerados sus derechos, en pro del interés de todos los usuarios de estos organismos.❑

1. Disponible en: https://www.runt.com.co/directorio-de-actores
2. Los valores que deben transferirse al Fondo Nacional de Seguridad Vial por cada servicio prestado se determinan en la Resolución 993 de 2017 del Ministerio de Transporte, modificada por la Resolución 20213040064285 de 2021.
3. Resolución 1208 de 2017, modificada por la Resolución 20213040063775 de 2021 del Ministerio de Transporte.
4. http://aplicaciones.supertransporte.gov.co/OrganismosApoyo/Opciones/

El modelo que revolucionó la forma de volar

Por: Lissy Luna Ropero

Una de las estrategias más novedosas del mercado son las ventas de productos y servicios a bajo costo o *Low Cost*. Esta consiste en satisfacer las necesidades de los consumidores de forma rápida y económica.

¿Cómo funciona?

1. Las empresas realizan cambios relevantes en su estructura para ofrecer productos básicos sin comprometer la seguridad o la calidad de lo ofrecido.
2. Si bien las empresas ofertan productos o servicios económicos a los consumidores, deben reportar ganancias para el empresario.
3. Los productos deben satisfacer una sola necesidad, primaria y funcional, lo que traduce ofertar un producto único. De requerir extras o complementos, se debe asumir un costo adicional.
4. Las empresas promueven las nuevas tecnologías para atraer clientes, esto es, por ejemplo, reemplazan los puntos de atención físicos por la comunicación directa con los usuarios vía página web o redes sociales.

¿En qué consiste el modelo *Low Cost* en el mercado aéreo?

El sector aéreo reinventó la forma tradicional de viajar, de manera que ha permitido que más usuarios vuelen de forma rápida y a un menor costo. No obstante, este modelo no solo consiste en un servicio aéreo económico, sino que otorga experiencias únicas y cercanas a toda clase de consumidores.

Las aerolíneas que siguen el modelo *Low Cost* ofrecen tarifas básicas a los usuarios, donde solo podrán satisfacer la necesidad primaria de transporte, es decir, volar hasta el destino contratado; si desean adquirir servicios adicionales como: elegir asiento, llevar equipaje en cabina o bodega, recibir alimentación y bebidas y evitar filas, asumirán un costo adicional.

Así mismo, para ofrecer y mantener un modelo a bajo costo en el mercado, también es necesario implementar estrategias de eficiencia interna, esto consiste, generalmente, en que las aerolíneas prestan el servicio a través de un único tipo de aeronave sin categorizar las clases en los asientos, lo que redunda en mismos repuestos y mantenimientos, esto permite optimización en el proceso para mayor rentabilidad.

Por otro lado, las aerolíneas que siguen el modelo *Low Cost* tienden a realizar pequeñas acciones que a largo plazo son significativas para sustentar la dinámica del mercado, entre ellas, la puntualidad en tiempo de despegue, el ahorro de combustible, control de peso en las aeronaves, rapidez en proceso de embarque y desembarque, entre otras.

Todo lo anterior conlleva a que las aerolíneas de bajo costo mantengan un proceso totalmente optimizado desde el momento que el usuario realiza la compra hasta el desembarque en el lugar de destino.

¿El modelo *Low Cost* favorece a los usuarios colombianos?

Aunque el modelo de negocio *Low Cost* en el sector aeronáutico llegó a Latinoamérica tan solo unos años después de estar posicionado en Estados Unidos y países europeos, Colombia está entre los territorios elegidos para fortalecer el mercado aéreo, por tanto, actualmente contamos con varias aerolíneas que prestan esta modalidad de servicio que satisface cada vez más las necesidades de los colombianos.

Así mismo, los vuelos a bajo costo no solo favorecen a los viajeros, sino que contribuye con la economía del país, puesto que fortalece a otros sectores importantes como el turismo, ya que incentiva a los usuarios a visitar diferentes lugares.

Es por ello que, el modelo aéreo *Low Cost* ha beneficiado a muchos colombianos, que gracias a los vuelos económicos vuelan a nivel nacional e internacional, contribuyendo así con la conectividad del país.

¿Qué deben tener en cuenta las aerolíneas y los usuarios en modelo aéreo *Low Cost*?

Teniendo en cuenta que el modelo a bajo costo se relaciona con la naturaleza de los servicios ofrecidos, la información que se le otorga a los usuarios juega un papel importante, solo así pueden decidir libremente sobre la configuración de los servicios que utilizarán, teniendo la posibilidad de adicionar ciertas características que le brinden más bienestar, a cambio de un mayor precio.

En ese sentido, es importante que las aerolíneas informen de manera completa, veraz, comprensible y oportuna, los servicios ofrecidos y los no incluidos, para dar certeza de las condiciones del vuelo. Esto permitirá que los usuarios tomen decisiones objetivas de acuerdo con sus preferencias y presupuesto.

De igual manera, los usuarios no deberán olvidar consultar las características del servicio aéreo, esto implica conocer los precios, condiciones de antes, durante y después del vuelo, así como, informarse en los eventos de requerir extras o complementos para mejorar la experiencia del viaje.❏

¡Conozca el equipo regional de la SuperTransporte!

Por: Gilberto Andrés Bustos González

Asesor del Despacho de la Superintendente.

Presentes en 24 ciudades y 21 departamentos del país, el equipo regional de la SuperTransporte acompaña, desde 2019, a los empresarios con el objetivo de velar por la protección a los usuarios del sector transporte en la atención de dudas e inquietudes de la ciudadanía.

Este equipo de personas realiza actividades de sensibilización sobre los derechos y deberes de los usuarios en todos los modos de transporte, orientación sobre los servicios, bien sea de transporte o de la infraestructura donde se encuentran brindando acompañamiento y logra la intermediación entre los consumidores y las empresas prestadoras ante las diferencias que se presentan.

La función principal es ser la la voz, la vista y los oídos de la Supertrasporte.

Pero ¿cómo se hace esto? El personal se encuentra presente en 26 terminales de transporte terrestre habilitadas por el Ministerio de Transporte, 25 aeropuertos y los principales cuerpos acuáticos donde se presta el servicio público de transporte, esto sin dejar de lado el acompañamiento a las autoridades de tránsito en los operativos en vía pública.

Este grupo de profesionales son la voz de la SuperTransporte porque orientan a los usuarios y empresarios, y comunican constantemente las actividades, herramientas y material creado por la entidad para la ciudadanía, todo esto a través del acompañamiento en las infraestructuras.

Salir a campo a cumplir nuestras funciones nos permite identificar las oportunidades de mejora y las situaciones que puedan afectar la prestación del servicio público de transporte en el día a día.

Conocer y entender la dinámica del transporte nos da herramientas para tomar acción y generar estrategias que impacten y favorezcan al sector.

Por último, escuchar a los usuarios y empresarios es muy importante para la Supertransporte, pues la ciudadanía es el principal actor en la prestación del servicio público y la información suministrada es fundamental para conocer que les importa, que valoran y en debemos trabajar y enfocarnos.

Es de esta manera como el equipo regional y a través de múltiples actividades ha orientado a los usuarios y empresarios para lograr el reencuentro de las familias, el cumplimiento de una cita médica o de trabajo, así como la mejora en la prestación de los servicios, lo que nos motiva a seguir trabajando por Colombia.

¿Ha pensado en qué pasaría si el transporte en Colombia se detiene un solo día? El equipo regional está comprometido con los usuarios para prevenir, informar y solucionar cualquier situación que afecte el ejercicio de los derechos y responsabilidades de los consumidores, así como la correcta prestación del servicio público de transporte.

Tenga en cuenta que los regionales estarán siempre dispuestos a escuchar y orientar a los transportadores, usuarios y demás personas que intervienen en el ejercicio de la prestación del servicio público de transporte, soportados en la normativa vigente, buenas costumbres, el respeto y la buena comunicación.

Sea esta la oportunidad para invitar a los lectores a identificar a los regionales en las diferentes terminales de transporte, quienes portan prendas institucionales como gorra, chaleco o chaqueta azul con los logos de la entidad y el reflectivo.❑

¡Siempre será un placer colaborar!

CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE Los niños y Las niñas

A partir de la Constitución de 1991, los niños, niñas y adolescentes se convierten en sujetos de especial protección constitucional, por los cuales, el Estado, la familia y la sociedad deben velar, especialmente por el amparo y efectividad del ejercicio de sus derechos.

En ese entendido, la Superintendencia de Transporte ha asumido su compromiso con la niñez, mediante la ejecución de actividades educativas, capacitaciones y la implementación de herramientas interactivas que les permite conocer sus derechos y generar un hábito de cumplimiento de sus responsabilidades en el sector transporte.

Es por eso, que el día 31 de octubre del 2022, en conmemoración del día de los niños y niñas, la Supertransporte en compañía de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, realizó una jornada pedagógica en el Instituto Villa de la Fraternidad en la ciudad Bogotá, con la finalidad de promover el conocimiento sobre la seguridad vial y dar a conocer el portal web de la Superintendencia de Transporte.

¿YA CONOCES EL PORTAL WEB PARA LA NIÑEZ?...

La Supertransporte puso a disposición de los más pequeños una herramienta divertida en la que, a través de juegos y aventuras podrán conocer sus derechos y responsabilidades.

Este espacio web cuenta con videos de los niños y niñas hablando sobre sus derechos y responsabilidades en todos los modos de transporte, fotografías de nuestros SuperMomentos, las maravillosas aventuras de Lucas y la Superbiblioteca, donde encontrarán cuentos relacionados con los derechos y deberes de los niños y niñas.

No te quedes sin ingresar a nuestro sitio web para la niñez https://www.supertransporte.gov.co/index.php/portal-web-para-ninos-ninas-y-adolescentes/ e invita a lo más pequeños a divertirse y a hacer parte de la cultura del sector transporte. ❏

Información y *Elección*

Por: David Santiago Algarra Plazas [1]

Las decisiones de los usuarios buscan satisfacer sus necesidades y las de su entorno más cercano[2]. Por esto, ellos requieren poder comparar entre los productos que existen en el mercado y sus propias intenciones. Por ejemplo, para el desplazamiento por negocios o turismo, con alto o bajo costo, o con ciertas condiciones específicas.

Cuando un usuario busca en la amplia oferta de transporte, como en todos los sectores, se ve directamente afectado por la información disponible sobre el servicio, que suministra el empresario, y por las referencias que obtiene[3].

Como las decisiones de los usuarios están condicionadas por la información, existen reglas especiales que determinan sus características, para que sea clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea[4]. Si, adicionalmente, se presenta en forma o contenido que pretenda influir en los potenciales consumidores, se somete a las reglas de publicidad[5], que obligan a cumplir con su contenido y prohíben la inducción a error o engaño, para que la toma de decisiones sea con la máxima transparencia.

El derecho de elección de los usuarios protege la selección libre de los consumidores sobre los bienes y servicios que requieran[6]. Aunque sea sencillo y suene obvio, su importancia en la vida práctica es enorme: es la protección máxima que tiene una persona para ejercer con autonomía su participación en el mercado y, de paso, su mayor poder en la economía. La finalidad de este derecho es que se permita tomar decisiones bien fundadas, de acuerdo con el acceso a la información adecuada[7].

El derecho de elección va más allá de la selección del servicio y su contratación, así como las cargas de información para consumidores y empresarios. Estos derechos se activan en cualquier etapa en que el usuario esté en la posibilidad de decidir. Por ejemplo, cuando al usuario se le presentan opciones, que por la ley o por las condiciones del servicio, le permiten manifestar su voluntad: la escogencia de tomar el transporte o desistir de él[8], la alternativa entre la obtención de ciertas compensaciones y la posibilidad de la reacomodación en otro vuelo[9], entre muchas otras.

Sin embargo, la eficacia de la elección y de la información también se encuentra restringida por la ley. De forma que, un esquema de protección contractual[10] se activa para restablecer la situación del usuario en su favor, si este elige un servicio con condiciones que vayan en contra de sus derechos; así la información se hubiese dado con el cumplimiento de los requisitos o la publicidad de las características le hubiera animado a adquirir tal producto. Un ejemplo de esta salvaguarda es cuando la ley prohíbe que se den efectos a las cláusulas que impiden o limitan de forma abusiva el ejercicio del derecho de elección, aunque se hayan publicado de manera debida.

Por otra parte, los usuarios tienen una carga legal importante: el deber de información[11]. Las leyes entienden que los usuarios no son expertos en cada uno de los productos. Por esto facilitan que el público tenga un mejor acceso a sus características. Pero, para que el sistema se mantenga en equilibrio, exige que los consumidores se apropien de su toma de decisiones y espera que ellos adquieran con un cierto conocimiento. Y, en todo caso, que asuman las obligaciones y condiciones que se pusieron a su disposición, dentro de lo permitido por las normas.

Así, los empresarios tienen la obligación de suministrar información y difundir publicidad que permitan un adecuado ejercicio de la elección en el mercado. En el mismo sentido, los usuarios tienen el deber de tomar decisiones informadas para la adquisición, en nuestro caso, del servicio de transporte.

De forma práctica, los transportadores, agentes e intermediarios deben suministrar y tener a disposición de los usuarios sus condiciones de servicio y las características en que lo ofrecen. La información debe encontrarse fácilmente y los sistemas de atención deben estar a la mano de los potenciales clientes, influyendo de la mejor manera en sus decisiones. A su vez, los usuarios deben buscar los datos de la prestación del servicio, y contrastarlos para averiguar si satisfacen sus necesidades y posibilidades, de manera que, una vez adquieran el servicio sepan con anterioridad qué esperar de él.

Este equilibrio permite el mejor entendimiento entre las partes y mejora las relaciones entre empresarios y consumidores. Además, trae beneficios para ambos: los usuarios conocen el mercado y eligen a su conveniencia, dándole señales de sus deseos a los transportadores; estos conocen mejor la demanda de sus servicios y pueden enfocar sus esfuerzos en optimizar los puntos que más influyen en la toma de un determinado servicio, y mejorar o diferenciar su oferta.

Durante todo este recorrido, el Estado se encuentra como un interventor-garante de que la economía, y este servicio público esencial, traigan los mejores resultados para la sociedad. Tanto en el establecimiento de las reglas, como en una supervisión, preventiva y correctiva, que permitan que la información juegue un rol adecuado en la toma de decisiones, y que estas redunden en la mejora de las condiciones sociales. ❑

1. Profesional Especializado, Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección a Usuarios del Sector Transporte.
2. Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, artículo 5, numeral 2.
3. Ley 1480 de 2011, artículo 5, numerales 1 y 7.
4. Ley 1480 de 2011, artículo 23.
5. Ley 1480 de 2011, artículo 29 y siguientes.
6. Ley 1480 de 2011, artículo 3, numeral 1.7.
7. Ley 1480 de 2011, artículo 1.
8. Código de comercio, artículo 1002.
9. Reglamentos aeronáuticos de Colombia, RAC 3, sección 3.10.2.13.2.
10. Ley 1480 de 2011, artículo 34 y siguientes.
11. Ley 1480 de 2011, artículo 3, numeral 2.1.

Ir de vacaciones, una mezcla de emociones

Por: Betty Roncancio Morales

Hicimos un viaje reciente con mi esposo y nuestro hijo Juan José, salimos unos días de descanso. Estábamos entusiasmados con estas vacaciones que habíamos preparado y para lo cual habíamos anticipado a nuestro hijo, un joven con autismo de 24 años.

Todo iba muy bien hasta cuando algo –que en ese momento no comprendíamos–, le molestó y emocionalmente no lo pudo manejar. Aunque el tiempo de espera en la sala del aeropuerto fue corto, como en otras ocasiones, tuvimos que sobrellevar las miradas de extrañeza y de curiosidad, que develan el desconocimiento y la incomprensión de quienes no conocen sobre las situaciones que afrontamos algunas familias cuando viajamos con una persona que puede requerir ajustes y entendimiento de parte de la comunidad.

Consideramos necesario acudir al funcionario de la aerolínea, a quien le solicitamos dar prioridad de ingreso al grupo familiar, especialmente porque nuestra silla era de las últimas en el avión, también porque el ingreso sería más rápido, lo que nos ayudaría a todos. Solicitud que fue tenida en cuenta al momento de abordar.

Al transcurrir de algunos minutos, durante el vuelo, tratamos de que nuestro hijo nos contara que le sucedía, pero no tuvimos éxito. Esto nos produjo incertidumbre como padres e inquietud a los pasajeros que estaban cerca de nosotros.

La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, tratado internacional del cual Colombia hace parte, en su artículo 9 sobre accesibilidad, establece que las personas con discapacidad tienen derecho a un servicio de transponte accesible que les permita participar plenamente en todos los aspectos de la vida.

La accesibilidad no se debe asociar únicamente a entornos físicos, tiene que ver también con el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías, y otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

De igual manera el artículo 8 de esta Convención insta a los Estados parte a que se comprometan a adoptar medidas inmediatas, efectivas y pertinentes para sensibilizar a la sociedad, incluso a nivel familiar, para que tomen mayor conciencia respecto de las personas con discapacidad; a fomentar el respeto de los derechos y la dignidad de estas personas; así como luchar contra los estereotipos y los prejuicios respecto de este colectivo.

Dar a conocer sobre estas experiencias es una forma de generar conciencia frente a formas diversas de ser, de interactuar y de comportarse, estas hacen parte de las características o particularidades del ser humano, por lo que es necesario ir más allá de lo vemos o interpretamos.

Estas situaciones no responden a comportamientos premeditados, a malas creencias, ni mucho menos a agresividad, son situaciones cotidianas que viven personas que hacen parte de la comunidad, muchas veces invisibles, pero que necesitan ser comprendidas, recibir apoyo o ajustes. En ocasiones con cambiar la actitud es suficiente y ayuda de manera importante a sobrellevar o solucionar momentos que suelen ser difíciles de afrontar, sobre todo, si no se cuenta con un entorno amigable en el que todos nos cuidamos.

Garantizar una participación plena de las personas con autismo, en este caso disfrutar de un viaje, pasa por distintas acciones que inician en la familia, pasan por quienes escriben las políticas públicas y por supuesto la comunidad en general.

También es importante que la comunidad sepa como contribuir frente a un comportamiento alterado de una persona con autismo:

1. Evite miradas curiosas.
2. Pregunte si puede ayudar y brinde ayuda.
3. No emita juicios de valor (mal criado, agresivo, etc.).
4. No juzgue sin entender lo que está sucediendo.
5. No intervenga, confíe en que la familia sorteará la situación.

Comprenda que puede ser un momento difícil para la familia y que como actúe ayudará de manera importante; reconozca que todas las personas somos diversas y que en algún momento podemos necesitar apoyos o ajustes en el entorno.❑

Queremos compartir algunas recomendaciones que pueden ser de utilidad para las personas con autismo y/o sus familias al momento de viajar. Es importante tener en cuenta que cada persona tiene su forma de ser, por esta razón no todas las recomendaciones se ajustarán a todos por igual.

1. Cerciórese si el terminal y la empresa de transporte disponen de apoyos durante el proceso de embarque y/o desembarque, si no dispone de ellos y lo considera necesario, informe sobre estas necesidades de apoyo y ajustes.
2. Evite al máximo que la hora de su viaje sea en hora pico, es decir cuando hay mayor congestión en el terminal.
3. Si es posible, seleccione viajes directos, sin escalas o paradas.
4. Al momento de reservar los asientos, tenga en cuenta la ubicación de quienes viajan, pensando en la comodidad, pero también en aquellos detalles que le gustan o le molestan a la persona con autismo.
5. En los terminales, pasar los controles de seguridad puede ser una experiencia difícil para las personas con autismo, le sugerimos:
   - Llevar ropa cómoda (sin correas o cinturones que tenga que quitarse) esto puede ayudar a que sea más ágil el proceso de ingreso a la sala de espera.
   - Anticípese, tenga en cuenta qué objetos debe depositar en la canasta (celular, computador u otros elementos).
   - Si a la persona con autismo se le dificulta pasar por el escáner, anticípese, comentando a los funcionarios para su comprensión y actuar.
6. Es importante enseñarle a la persona con autismo las normas de comportamiento en el aeropuerto y en el avión, utilice los recursos o herramientas que faciliten su comprensión.
7. Si es posible, visite el aeropuerto antes de su salida para acostumbrarse al entorno, puede visitar un sitio de su preferencia que se encuentre en el aeropuerto.
8. En caso de que la persona con autismo tome alguna medicación, lleve la prescripción médica y los medicamentos a la mano, según el caso.
9. Puede hacer una lista de objetos que necesitará durante el viaje. Constrúyala con todos los que viajan.
10. Ante situaciones inesperadas que se puedan presentar, lleve plan A y plan B. Es bueno estar preparado.
11. Tenga en cuenta que los retrasos son una posibilidad. Lleve a mano aquellas distracciones o elementos que le ayuden a pasar el tiempo.

Racionalidad económica como objetivo de la protección a usuarios en el sector transporte.

Por: Santiago Murcia Alzate

Economista de la Universidad Nacional de Colombia. Especialista en Regulación de Mercado de la Universidad Externado de Colombia.

La protección a usuarios del sector transporte y, en general, la de cualquier consumidor en Colombia, encuentra su fundamento constitucional en el artículo 78 de la carta magna, la cual establece que la ley reglamentará el control de calidad de los bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, al igual que la información que debe suministrarse al público al momento de la comercialización.

Es así como en 2011 el legislador dejó en firme el estatuto de protección al consumidor, Ley 1480, donde se desarrolló en detalle los mencionados derechos de los consumidores. ¿Por qué es relevante proteger al usuario en lo que respecta a la calidad e información? Pues más allá de razones netamente jurídicas, esta protección tiene un trasfondo relevante desde la teoría microeconómica, la teoría de la elección racional.

El análisis económico del derecho busca entender las leyes y su papel para que el mercado pueda alcanzar resultados eficientes, pues resulta que para que el mercado funcione de forma idónea se requiere que las preferencias de los consumidores o usuarios sean racionales.

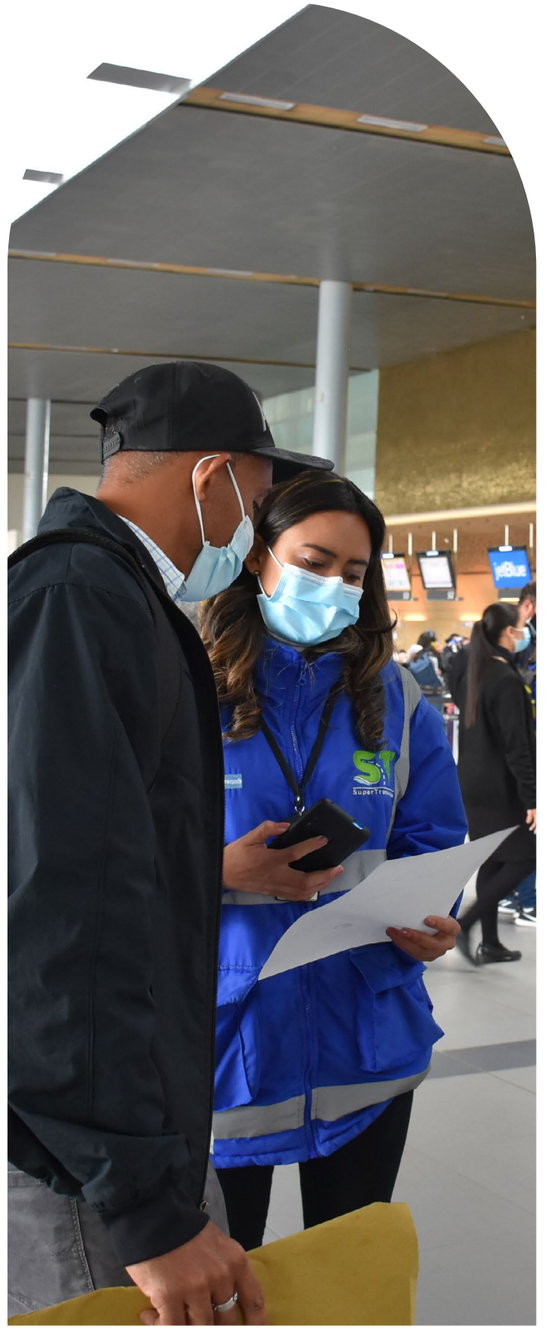
Al respecto, Pindyck y Rubinfeld establecen que los consumidores tomarán decisiones racionales si sus preferencias cumplen como mínimo dos axiomas; por un lado, completitud, que en términos simples quiere decir que un usuario pueda comparar cualquier par de cestas de consumo y tomar una decisión, por otro, transitividad, axioma que implica que el consumidor toma decisiones coherentes, es decir, que para todo conjunto de tres cestas {A,B,C} si A es preferido a B y B es preferido a C, entonces el consumidor debe preferir A sobre C[1].

Pero ¿Cómo se relacionan los conceptos de completitud y transitividad expuestos por Pindyck y Rubinfeld con los derechos a la calidad e información de los usuarios en el marco del sector transporte y la racionalidad económica? Bueno, en primer lugar, el hecho de que los usuarios sean protegidos legalmente en lo que respecta a la información

relacionada con el servicio de transporte genera confianza en los consumidores al momento de adquirir el servicio, promoviendo así la configuración de transacciones en el mercado, pero, además, facilita que los usuarios puedan comparar cualquier par de ofertas anunciadas por los proveedores en términos de condiciones del servicio, precio, beneficios y demás, permitiendo así que el axioma de completitud se cumpla.

En segundo lugar, la protección a los usuarios en lo que respecta a la calidad del servicio favorece el cumplimiento del axioma de transitividad, ya que, si tres empresas ofrecen el mismo servicio al mismo precio, el usuario escogerá aquella oferta que contemple el mayor nivel de calidad, pero, además, el usuario tiene confianza de tomar esta decisión en parte gracias a la protección legal con la que cuentan todos los consumidores en la economía frente al cumplimiento de las condiciones y características ofrecidas.

Así las cosas, las disposiciones en materia de protección legal a consumidores y usuarios en el mercado facilita que sus preferencias cumplan con los axiomas de completitud y transitividad promoviendo así, que los usuarios puedan tomar decisiones racionales amparados en un marco jurídico robusto, permitiendo de este modo, asignaciones eficientes de los recursos.



No obstante lo anterior, existen importantes oportunidades de mejora en lo que respecta a la estructuración de preferencias racionales, especialmente en el sector de transporte terrestre de pasajeros.

Si bien fruto de la pandemia muchos usuarios aprendieron a comprar sus pasajes a través de internet, aun hay una importante proporción de consumidores que prefieren adquirir sus tiquetes de forma presencial en los diferentes terminales de transporte, sin embargo, cuando los usuarios llegan a estas, se enfrentan a múltiples pasillos y ventanillas donde las empresas ofrecen sus servicios, y sí, puede ser que todas cumplan con sus obligaciones en materia de calidad e información, pero ¿hasta qué punto los usuarios realmente pueden comparar las opciones que satisfacen sus necesidades?

Lo que usualmente se ve es a los usuarios yendo de taquilla en taquilla preguntando precios y condiciones del servicio para poder comparar y tomar así la mejor decisión, pero esto trae varias complicaciones. Primero, el tiempo que pierden reuniendo toda la información para poder comparar, es decir, para poder cumplir con el axioma de completitud, pero además, en temporada alta, cuando los terminales están congestionados, estar en la ventanilla “A” obteniendo información y luego desplazarse a la ventanilla “B” para comparar, puede hacer que la información obtenida sea obsoleta, ya sea por que se llenó el bus, hay retrasos o por cualquier otra razón.

¿Cómo solucionar el problema anteriormente mencionado? Siempre existe una mejor manera de hacer las cosas, siempre se podrán proponer e implementar mejores estrategias para proteger a los usuarios, pero, con el ánimo de permitir a los consumidores tomar decisiones racionales a la hora de elegir el operador del servicio de transporte terrestre en terminales, se propone sustituir la estructura actual de estos centros, donde cada empresa tiene su ventanilla, por un sistema donde todas las ventanillas sean genéricas y sean atendidas por personal imparcial o donde los usuarios encuentren pantallas que faciliten el ejercicio de comparación entre oferentes, de este modo se reducen los costos de transacción asociados a la compra de pasajes en terminales de transporte y se le facilitaría a los usuarios el tomar decisiones de mercado racionales.

La protección de usuarios bajo el amparo de las disposiciones en materia de calidad e información deben trascender más allá de la concepción de responsabilidad de mercado, desde el cumplimiento individual de cada oferente, para pensar en mecanismos o estrategias integrales que realmente protejan al usuario, les permitan tomar decisiones racionales y habilite al mercado llegar a resultados cada vez más eficientes.❏

1. Pindyck & Rubinfeld, 2013. Microeconomía, capítulo 3.

¡Súmate a la **cultura del cumplimiento!**

Por: Alvaro Andrés Pinto Meriño

La Superintendencia de Transporte desde su renovación con la expedición del Decreto 2409 en el año 2018, y con la creación de la Delegatura para la protección de Usuarios del sector transporte, ha venido trabajando en pro de los usuarios del sector; con el propósito de velar por sus derechos y promover el cumplimiento de sus deberes.

Dentro de las funciones de la Delegatura, se encuentra la de *"divulgar y promocionar las disposiciones relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte"*[1]. Así pues, nace la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios para materializar dicha función, desarrollando actividades para visibilizar y dar a conocer los derechos y los deberes de los usuarios del sector transporte, a través del uso de herramientas didácticas, elaboración de documentos informativos y la creación de programas dirigidos a los empresarios y ciudadanos en general.

Uno de los pilares fundamentales de esta Delegatura es el programa de **Capacitaciones para la protección de usuarios del sector transporte, mediante el cual, fomentamos la cultura de cumplimiento,** tanto en los usuarios que se mantienen informados y actualizados sobre sus derechos y responsabilidades, como en aquellos empresarios que, siempre están un paso adelante para brindar un mejor servicio a sus clientes.

Por eso, les contamos algunos de los beneficios de formarse y ser parte de una comunidad que se interesa en conocer sus derechos y obligaciones como usuarios y empresarios del transporte.

Usuarios:

1. **Conocer es poder.** Tener claros nuestros derechos y la manera de protegerlos es necesario para disfrutarlos y exigirlos efectivamente; así mismo, es importante conocer y cumplir con nuestros deberes para evitar inconvenientes antes, durante o después de la prestación del servicio.
2. **Tomar decisiones de consumo responsables.** Cuando conocemos de manera consciente nuestros derechos y responsabilidades, podemos tomar decisiones de consumo más acertadas y acordes a nuestros intereses.
3. **Fomentar la cultura de cumplimiento.** El cambio empieza por nosotros mismos. Por eso, es importante apropiarnos de nuestros derechos y deberes, y desde el ejemplo impulsar las buenas prácticas dentro del sector transporte.

Empresarios:

1. **Cumplimiento de la normatividad.** A través de las capacitaciones se logra impactar de manera positiva los niveles de cumplimiento de las normas de protección a usuarios, promoviendo la formalidad y calidad en el servicio.
2. **Personal calificado.** Los trabajadores adquieren los conocimientos en materia de protección de usuarios y los aplican, de esta manera dan cumplimiento al marco legal establecido.
3. **Mejor servicio al cliente.** Un personal conocedor de los derechos y deberes de los usuarios brinda alternativas, mejora sus habilidades de resolución de problemas y optimiza la interacción con los usuarios.

Así las cosas, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, pone a disposición el programa de capacitaciones a los diferentes actores del sector y la ciudadanía en general, como: usuarios, empresarios, gremios, entidades públicas de todos los órdenes, universidades, colegios, ligas de consumidor, veedurías y fundaciones, con el propósito de dar a conocer el marco normativo de protección a usuarios del sector transporte, así como, los derechos, deberes y mecanismos de protección con que cuentan para hacerlos efectivos.

Estas jornadas son totalmente gratuitas y pueden llevarse a cabo de manera virtual o presencial; con una duración máxima de dos (2) horas.

Si desea ser parte de nuestras capacitaciones en derechos y deberes en el sector transporte, solo tendrá que escribirnos a través del correo electrónico: dppau@supertransporte.gov.co, indicando las fechas y horas tentativas para la sesión, las direcciones electrónicas de quienes quieran participar y el tema o temas que deseen conocer.

También las podrán solicitar a través de la página web de la Superintendencia de Transporte, en el espacio SuperEducativo, en la opción ¡Capacítate! o hacerlo a través del siguiente enlace: https://forms.office.com/r/3MMiMvfxQP y diligenciando el formulario.❑

Nuestros enfoques y temáticas son:

De acuerdo con el modo de transporte:	Sujetos de especial protección constitucional:
• Transporte aéreo.	• Mujeres embarazadas.
• Transporte terrestre.	• Niños, niñas y adolescentes.
• Transporte acuático.	• Personas en situación de discapacidad.
• Transporte en general.	• Adultos mayores.

Y usted, ¿qué está esperando para sumarse a la cultura de cumplimiento de los derechos y deberes en el sector transporte?

Algunas de las cifras de nuestras capacitaciones son:

*Desde el día 1 de septiembre de 2019 hasta el día 16 diciembre de 2022.

1. Decreto 2409 de 2018, artículo 12, numeral 6.

La **super web** de los usuarios y empresarios

Por: Sonia Geraldine Buitrago Jimenez

Para la Superintendencia de Transporte el usuario y los empresarios son muy importantes, por ello, a través de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, se adelantan actividades tendientes al cumplimiento de las normas que protegen el interés general de los mismos.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que en la prestación del servicio público de transporte en cualquiera de sus modalidades pueden surgir circunstancias atribuibles o no al transportador, que afectan los derechos de los usuarios, es importante que estos los conozcan, así como sus deberes y responsabilidades en la prestación del servicio.

Así las cosas, en la página oficial de la Superintendencia de Transporte, los usuarios y empresarios pueden acceder a diversas herramientas informativas de carácter público, gratuito, didáctico y de fácil comprensión.

¿Cuál es la ruta?

En cualquier buscador debe digitar la dirección web de la SuperTransporte www.supertransporte.gov.co y en el home de nuestra página, encontrará la mayoría de las herramientas que hemos diseñados para ustedes.

¿Qué encontrará?

Entre otras, el espacio ***"SuperEducativo"***, diseñado para dar a conocer de manera amigable, el contenido de los derechos y deberes que se desprenden de la relación contractual entre un usuario y el prestador del servicio de transporte, a través del desarrollo de cursos (e-learning) y la consulta y descarga de material escrito, como, infografías, líneas de tiempo, guías, cartillas y decálogos de derechos y deberes del sector aéreo, terrestre y acuático.

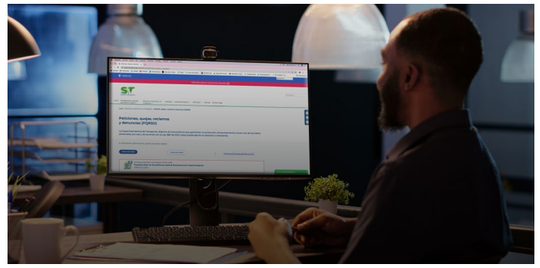
En esta misma sección usted podrá solicitar capacitaciones en los diferentes modos de transporte, las cuales se realizan de forma virtual o presencial, totalmente gratis.

Es importante mencionar que las herramientas disponibles en la página web de la entidad se han creado a partir de las problemáticas evidenciadas, de aquí que surgiera ***"Horus"***, una herramienta que nos permite comparar fácilmente la información de las aerolíneas con operación en Colombia, relacionada con reembolsos, transporte de mascotas, equipaje, transporte de menores de edad, propiciando de esta manera el ejercicio de su derecho de elección de una forma dinámica y fácil.

Continuando con esa línea, contamos con la ***"Calculadora de Derechos"***, que orienta a los usuarios en relación con los derechos que les asisten frente a los diferentes acontecimientos que pueden presentarse antes, durante o después de la ejecución del contrato de transporte en sus distintos modos.

Ahora bien, con el fin de permitirle a los usuarios establecer un contacto directo con el prestador del servicio, dispusimos el ***"Directorio de aerolíneas"***, donde recopilamos datos como: NIT, nombre de las aerolíneas, dirección física de atención presencial, número de teléfono y correo electrónico.

Por otro lado, pensando en la importancia de educar a los más jóvenes, creamos el ***"Portal Web de niños, niñas y adolescentes"***, donde fomentamos una cultura de respeto



por los derechos y responsabilidades que tienen los usuarios en el servicio público de transporte. Allí se podrán encontrar secciones divertidas en las que aprenderán cómo y cuándo ejercerlos, todo a través de historias, cuentos y la opinión de otros niños, niñas y adolescentes.

A través de la implementación de estas estrategias, la Superintendencia de Transporte no solo vela por el cumplimiento de los derechos de los usuarios, sino también promueve y orienta a las empresas prestadoras del servicio público de transporte en la materia, para lograr la prestación de servicios de calidad junto con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores del sector.

Asimismo, el usuario puede poner en conocimiento las presuntas irregularidades o vulneraciones de derechos en la prestación del servicio, a título propio o en calidad de observador a través de la herramienta ***"Usuario Avisa"***, a la cual podrá acceder:

1. En página web oficial de la entidad https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-de-proteccion-usuarios/usuario-avisa/
2. En la línea de WhatsApp: (1) 318 594 6666

Es importante recordar que este no es un canal para recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, estas se reciben en el correo electrónico vur@supertransporte.gov.co o a través de la página web de la entidad.

En ese mismo sentido y con el fin de incentivar la participación de los usuarios contamos con la herramienta ***"Reportar Promociones y Ofertas"***, en la que podrán poner en conocimiento los ofrecimientos que hayan sido anunciados por las empresas de transporte público, agencias de viaje o cualquier intermediario, las cuales son poco claras o que puedan resultarle engañosas, así, nosotros verificaremos que cumplan con la normatividad vigente, contribuyendo con el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

Por último, los invitamos a visitar cada uno de los siguientes enlaces de la página web de la Superintendencia de Transporte, donde encontrarán las herramientas explicadas anteriormente.❑

LA SUPER MÁS CERCA DE LA GENTE

HERRAMIENTA	ENLACE
Supereducativo	**Cursos (e-learning):** https://elearning.supertransporte.gov.co/ **Material didáctico:** https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/ **Capacitaciones:** https://www.supertransporte.gov.co/index.php/capacitaciones/
Usuario Avisa	**Página Web:** https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-de-proteccion-usuarios/usuario-avisa/ **Línea de WhatsApp:** 318 594 6666
Reportar promociones y ofertas	**Reportar promociones y ofertas:** https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-para-la-proteccion-de-usuarios/buzon-de-promociones-y-ofertas/
Horus	**Horus:** https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Horus/Comparador/
Calculadora de derechos	**Calculadora de derechos:** https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/CalculadoraDerechos/Calculadora/
Directorio de aerolíneas	**Directorio de aerolíneas:** https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2022/Septiembre/DelegaturaPU_07/Directorio-de-aerolineas.pdf
Niños, niñas y adolescentes	**Portal Web para niños, niñas y adolescentes:** https://www.supertransporte.gov.co/index.php/portal-web-para-ninos-ninas-y-adolescentes/

Concurso Postéate con el Transporte

Por: Margarita María Beltrán Castañeda

La Superintendencia de Transporte, a través de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, lanzó la primera edición del concurso “Postéate con el transporte”, cuyo objetivo fue el de incentivar la cultura de la promoción de derechos y deberes de los usuarios a través de la elaboración de posters donde debían plasmarse 5 derechos y 5 deberes de los usuarios de este servicio.

En la primera edición de 2022, participaron 22 empresas de transporte terrestre, 8 de transporte fluvial, 3 empresas de transporte aéreo y 6 estudiantes de distintas universidades.

Además, contamos con el apoyo de la Universidad Autónoma del Caribe, la Universidad de San Buenaventura (Sede Cartagena), el Consejo Superior de Transporte, la Asociación Nacional de Industriales, la Unión de Transportadores UTRANS y la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, la Liga de consumidores de Bogotá CON-SUMMA, la Liga de consumidores de Medellín y la Asociación de Consumidores de Córdoba, quienes, como jurados del concurso, evaluaron:

a) Claridad en el planteamiento de derechos y deberes de los usuarios del servicio de transporte.
b) Diseño gráfico y creatividad en la creación del cartel y/o poster.
c) El impacto generado a través de los diferentes canales de difusión y redes sociales de los concursantes.

El evento de premiación se realizó el 1 de septiembre de 2022, y contó con la participación de funcionarios de la Supertransporte, jurados y representantes de las empresas de servicio público de transporte de pasajeros en las modalidades, terrestre, aéreo y fluvial, y estudiantes participantes en el concurso.

Y... Los ganadores fueron...

Modalidad Transporte Aéreo de Pasajeros
Primer lugar: Fast Colombia S.A.S.
Segundo lugar: Latam

Modalidad Transporte Fluvial de Pasajeros
Primer lugar: Transportadora San Pablo Ltda.
Segundo Lugar: Turiván por el Río Magdalena
Tercer Lugar: Cotraflucap

Estudiantil - Individual
Primer lugar: María Victoria Díaz Quintana
Segundo Lugar: Nicolle Andrea Zarate Mayorga
Tercer Lugar: Diana Carolina Cortés Ocasión

Modalidad Transporte Terrestre de Pasajeros
Primer lugar: Berlinas del Fonce S.A.
Segundo Lugar: Transportes Unidos La Ceja S.A.
Tercer Lugar: Coochoferes de Pereira

Impacto en Redes Sociales
Primer lugar: Buses Armenia S.A.
Segundo Lugar: Radio Tax S.A.
Tercer Lugar: Flota Occidental S.A.

Desde la SuperTransporte agradecemos a quienes participaron de forma activa, comprometida y creativa en esta primera edición del Concurso Postéate con el Transporte, seguros de que su contribución impactó de forma positiva al sector y será el impulso para que más usuarios, empresas, universidades, colegios, ligas de consumidores y gremios, sigan comprometidos con la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los consumidores del servicio público de transporte.❑

Cómo planear sus próximas vacaciones sin perder la cabeza.

Tips para viajar en temporada alta

Por: Eduardo Albeiro Yate Malambo

En Colombia la temporada alta coincide usualmente con las fiestas religiosas o nacionales y las épocas vacacionales.

Para el caso del transporte terrestre de pasajeros, la resolución 264 de 2020 del Ministerio de Transporte contempla las siguientes fechas como temporada alta:

- **Semana Santa,** la cual inicia el viernes anterior al domingo de ramos y termina el lunes de pascua.
- Del 5 de junio al 31 de julio.
- **Semana de receso escolar,** en el mes de octubre.
- Del 10 de diciembre al 15 de enero del año siguiente
- Los puentes del calendario nacional, en los que sea festivo el lunes, en los cuales, el periodo comienza el viernes anterior y terminan el martes siguiente.

Estas fechas de temporada alta son aprovechadas por los viajeros nacionales y extranjeros para el descanso y el turismo; no obstante, la planificación de dicho viaje puede resultar estresante por los costos y la afluencia de pasajeros.

A continuación, le daremos algunas recomendaciones para no desistir de sus vacaciones, ni perder la cabeza durante temporada alta:

- Planee sus viajes con tiempo para poder aprovechar en familia o con amigos.
- Revise el presupuesto disponible, y defina los posibles destinos a visitar, el hospedaje, la alimentación, las rutas en sus diferentes modos de transporte y sus costos.
- Infórmese sobre las condiciones y características del servicio que brinda la empresa de transporte de su elección.
- Verifique los servicios incluidos y los adicionales, así como el costo que debe asumir por cada uno de ellos.
- Pague el precio acordado o informado por el transportador.
- Infórmese sobre los documentos de identificación y los requisitos que exigen las autoridades nacionales e internacionales, en caso de salir del país.
- Consulte las condiciones para el transporte de equipaje, tenga en cuenta que cada empresa tiene sus propias políticas.
- Esté atento a la información y/o recomendaciones que brindan los transportadores y autoridades durante el viaje.
- No pierda de vista sus objetos personales ni a los menores de edad que viajen con usted, recuerde que la seguridad de los niños es responsabilidad de todos.
- Por último, obre siempre de buena fe. Tenga en cuenta que, usted también es un actor importante para que el viaje transcurra de manera segura y tranquila.

¿Y si necesito viajar con mi mascota? Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Informe al transportador que viajará con su mascota antes de adquirir su tiquete o boleto de viaje.

  Si es en avión, debe dar aviso mínimo 48 horas antes del vuelo, para reservar el cupo de su mascota.

- Infórmese sobre los requisitos que debe cumplir, los elementos de seguridad para transportar el animal y los costos del servicio.
- Evalúe la condición física, el comportamiento y la salud del animal. Determine si el transporte podría representar un riesgo a la vida o salud de la mascota o demás pasajeros.
- Consulte un veterinario antes de decidir si conviene viajar con su mascota.
- Lleve a mano todos los documentos necesarios, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.

Recuerde que, la Superintendencia de Transporte hace presencia en terminales, aeropuertos, muelles y demás lugares donde transitan los viajeros; del mismo modo, pone a su disposición la página https://www.supertransporte.gov.co/, donde encontrará diferentes herramientas que le orientan sobre los derechos que le asisten antes, durante y luego de la prestación del servicio, por ejemplo:

La ***"Calculadora de Derechos"***, donde podrá orientarse sobre sus derechos ante circunstancias imprevistas de manera fácil y didáctica.

De clic en el siguiente enlace:

https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/CalculadoraDerechos/Calculadora/ ❑

1. RAC 3 -Reglamento Aeronáutico de Colombia, Enmienda 3, "Actividades Aéreas Civiles" 8.2

El derecho a **manifestar inconformidad** en la guía de envío

Por: Karen Alejandra Silva Rivera[1]

Cuando escuchamos la palabra protesta, vienen a nuestra mente imágenes de manifestaciones, marchas y situaciones de orden público que podrían afectar la tranquilidad de la ciudadanía. No obstante, en el ámbito del transporte de mercancías o cosas, este término hace alusión a:

PROTESTA[2]

1. f. Acción y efecto de protestar.
2. f. Der. Declaración jurídica que se hace para que no se perjudique, antes bien se asegure, el derecho que alguien tiene.

Cuando se celebra un contrato de transporte de cosas y se realiza el envío de artículos para que sean conducidos de un lugar de origen a un lugar de destino, a través de una empresa habilitada para prestar el servicio público de transporte de mercancías, se generan una serie de derechos y deberes, de los cuales, el usuario tiene la obligación de informarse; uno de ellos, se configura cuando la empresa transportadora entrega la cosa al destinatario. **La facultad de protestar y/o manifestar su inconformidad respecto al estado de las cosas recibidas.**

El destinatario tiene el derecho, al momento de recibir la mercancía, de manifestar las observaciones y/o inconformidades encontradas en esta, en la guía de envío. En caso de no hacerlo, el transportista podrá probar que el contrato fue cumplido y la mercancía entregada sin novedades.

Lo anterior, de conformidad con los artículos 1018[3] y 1028[4] del Código de Comercio, los cuales indican que, en el momento en el que se devuelva la guía de envío sin observaciones, se tendrá por cumplido el contrato.

¿Qué hacer si el transportador no permite la visualización del estado de la mercancía al momento de su entrega?

En diversas ocasiones, se presenta la situación de que el usuario no puede evidenciar el estado de la mercancía con posterioridad a la ejecución del contrato de transporte y firma “a conformidad” la guía (por ejemplo, cuando el transportador “va de afán” y no permite que el destinatario revise o por desconocimiento del usuario); pero posteriormente, al abrir el paquete, se percata de que la mercancía tiene una avería o faltante, y al realizar la reclamación a la empresa transportadora, esta le manifestará que al no tener observaciones la guía, cumplió con el contrato, entregó la cosa en buen estado y la reclamación no será procedente.

Por lo anterior, es clave informarse sobre cómo se procede en los casos que no es posible visualizar el estado de la encomienda al momento de la entrega al destinatario.

La normatividad indica *“(...) Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento de la cosa, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega,* ***podrá el destinatario recibirla bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres días siguientes a la fecha de la entrega.”[5]***

En este sentido, el usuario puede recibir las mercancías o cosas, pero en la parte de la guía donde se indica que recibió o que se le entregó “a conformidad” el paquete, debe colocar la anotación de que se recibe bajo la condición de que se haga su reconocimiento posteriormente.

Por lo anterior, se configura una necesidad de concienciar al usuario, respecto a su deber de informarse, a efectos de poder ejercer y hacer efectivos sus derechos ante la empresa transportadora, de manera oportuna, cuando al recibir la mercancía, se evidencie una situación de avería, saqueo o pérdida parcial de la mercancía objeto del contrato de transporte. ❑

1. Profesional Universitario I - Grupo de Averiguaciones Preliminares de la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte
2. Diccionario de la Real Academia Española. Consulta definición de Protesta y Protestar. Disponible en: https://dle.rae.es/protesta y https://dle.rae.es/protestar.
3. “ARTÍCULO 1018. CARTA DE PORTE Y CONOCIMIENTO DE EMBARQUE. Modificado por el art. 27, Decreto 01 de 1990. El nuevo texto es el siguiente: Cuando el reglamento dictado por el Gobierno así lo exija, el transportador estará obligado a expedir carta de porte, conocimiento o póliza de embarque o remesa terrestre de carga.
La carta de porte y el conocimiento o póliza de embarque deberán contener las indicaciones previstas en el artículo 768. Su devolución sin observaciones hace presumir el cumplimiento del contrato por parte del transportador.(...)” (Subrayado fuera de texto)
4. “ARTÍCULO 1028. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y RECONOCIMIENTO DE LA MERCANCÍA. Modificado por el art. 36, Decreto 01 de 1990. El nuevo texto es el siguiente: Recibida la cosa transportada sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería, notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo de la cosa transportada.
Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento de la cosa, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirla bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres días siguientes a la fecha de la entrega.” (Subrayado fuera de texto)
5. Op Cit.

LO QUE FUE NOTICIA

LO MÁS DESTACADO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

JULIO

SUPERTRANSPORTE SANCIONA A 19 AEROLÍNEAS POR INCLUIR EN LOS CONTRATOS DE TRANSPORTE CLÁUSULAS QUE VULNERARÍAN LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.

Como resultado de 24 investigaciones administrativas adelantadas por el presunto incumplimiento a las disposiciones del Estatuto del Consumidor que prohíben la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, la Superintendencia de Transporte sancionó a 19 aerolíneas.

Para más información: https://acortar.link/8SfE4V

AGOSTO

SUPERTRANSPORTE SANCIONA A DOS AEROLÍNEAS Y ABRE CUATRO INVESTIGACIONES POR PRESUNTAMENTE NO PROTEGER LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS A LA RECLAMACIÓN Y EL REEMBOLSO.

La Superintendencia de Transporte sancionó a las aerolíneas Avianca y Wingo, con multas de 125 y 75 salarios mínimos mensuales, respectivamente, por no tener a disposición de los usuarios canales de atención suficientes para solventar de forma oportuna sus solicitudes o reclamaciones.

Así mismo, se inició investigación mediante pliego de cargos en contra de Avianca, Copa Airlines, Fast Colombia y Latam Colombia, por infringir presuntamente las normas sobre el reembolso del dinero pagado por los viajeros, cuando optan por desistir o retractarse.

Para más información: https://acortar.link/8GCXyU

SUPERTRANSPORTE LANZA HERRAMIENTA DIGITAL PARA QUE USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE Y ACUÁTICO CONSULTEN DE MANERA RÁPIDA SUS DERECHOS.

La Entidad implementó la "Calculadora de Derechos" como una herramienta de consulta permanente e inmediata sobre los derechos que tienen los usuarios del sector transporte en los diferentes modos, antes, durante y después de la prestación del servicio, así como las condiciones para hacerlos efectivos.

Para más información: https://acortar.link/khiXAD

SEPTIEMBRE

LA ABOGADA AYDA LUCY OSPINA ARIAS ASUME EL CARGO DE SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE.

Ayda Lucy Ospina Arias se posesionó el 20 de septiembre como Superintendente de Transporte, es abogada especializada en Derecho Notarial y Registral de la Universidad Externado de Colombia y cuenta con una experiencia de más de 25 años en la administración pública. Los últimos 5 años se ha desempeñado como consultora acompañando a las entidades territoriales, en temas de transporte, tránsito y seguridad vial.

Para más información: https://acortar.link/nW8G72

NOVIEMBRE

LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS EMPRESARIOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS, PRINCIPALES ACCIONES DE LA SUPERTRANSPORTE.

La Superintendencia de Transporte presentó su informe de Rendición de Cuentas al país, destacando las labores de acercamiento con los usuarios mediante socializaciones de los derechos y deberes y enfatizando en el marco normativo vigente que regula el sector empresariado en general, en el período comprendido entre octubre de 2021 y septiembre de 2022.

La Entidad se destacó por actividades como capacitaciones a los empresarios; fortalecimiento de la presencia regional en terminales, aeropuertos, cuerpos de agua y estaciones de cable; acompañamiento en operativos en infraestructuras de transporte, expedición de normas tendientes al mejoramiento de la prestación del servicio público; y la publicación de documentos de fácil acceso con información de interés para los ciudadanos.

Para más información: https://cutt.ly/m0W5OXz

DICIEMBRE

CON OPERATIVOS DE SEGURIDAD, ACCIONES DE PREVENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS VÍAS INICIA "PLAN NAVIDAD PARA UNAS VACACIONES SEGURAS".

El sector Transporte está preparado para acompañar a los colombianos a lo largo de tres fechas clave durante las festividades de fin e inicio de año como el puente de la Inmaculada Concepción, la Navidad y el puente de los Reyes Magos.

Para más información: https://cutt.ly/u0W5FJp

ACTIVIDADES

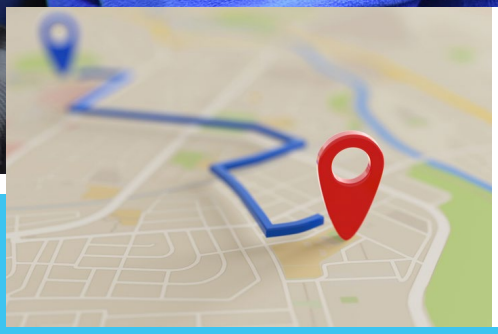
DIVIÉRTETE Y APRENDE JUGANDO

Encuentra las 10 diferencias en cada una de las imágenes e ingresa al Portal Web para niños, niñas y adolescentes a través del siguiente link https://acortar.link/aXTVyP , donde encontrarás cuentos sobre transporte.

Un reclamo para volar:

¿Cuánto debe pagar Flavio?

MINISTERIO DE TRANSPORTE



PUNTOS CARDINALES

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

CANALES DE ATENCIÓN

- @supertransporte_oficial
- Supertransporte
- Supertransporte
- @supertransporte
- @supertransporte
- Superintendencia de Transporte

- vur@supertransporte.gov.co
- Línea gratuita nacional **018000915615**
- Si requieres orientación, chatea en WhatsApp con la Delegatura para la Protección de Usuarios **+57 318 594 66 66**
- **www.supertransporte.gov.co**

SuperTransporte