



La movilidad
es de todos

Mintransporte



PUNTOS CARDINALES

UNA REVISTA PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS

Más de 3 años
protegiendo a los usuarios
y acompañando a los
empresarios del Sector
Transporte.

EDICIÓN SEMESTRAL, ENERO – JUNIO 2022



SuperTransporte



Tercera Edición

Wilmer Salazar Arias
Superintendente de Transporte

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

Colaboraciones

Mariné Linares Díaz
Andrea Portillo Oróstegui
Samantha Gisela Turizo Toro
Héctor Gustavo Monroy Cadavid
David Leonardo Mayorga Henao
Karen Alejandra Silva Rivera
Margaret Yarim Furnieles Chipagra
Erika Danniela Calvache Arteaga
Angela Patricia Villegas Flórez
Margaret Urbano Acevedo

Invitados

David Toro Ochoa - Abogado de la Universidad Externado de Colombia. Magíster en Derecho con énfasis en Derecho Económico y Diplomado en Análisis Económico del Derecho de la misma universidad. Máster of Laws (LLM) con énfasis en Derecho de los Negocios de la Universidad de California – Berkeley. Docente de la Universidad Externado de Colombia y asociado en la firma Archila Abogados.

Bernardo Javier Puetaman Baquero - Abogado y especialista en Derecho Administrativo de la Universidad Externado de Colombia, Máster en Derecho de Daños de la Universidad de Girona (España) y Máster en Argumentación Jurídica en la Universidad de Alicante (España) en doble titulación con la Università degli Studi di Palermo (Italia). Docente Investigador del Departamento de Derecho del Transporte e Infraestructura de la Universidad Externado de Colombia.

Edición

Margaret Yarim Furnieles Chipagra
Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios
del Sector Transporte

Diseño y diagramación

Julián Rodríguez

Editorial



Les doy la bienvenida a la tercera edición de la **Revista Puntos Cardinales**, una publicación diseñada y dirigida a los usuarios y empresarios del sector transporte, quienes podrán conocer la importancia de la protección de estos en el servicio público de transporte en todos sus modos y modalidades.

La misión de proteger a los usuarios no solo corresponde a la Superintendencia de Transporte como autoridad administrativa encargada de la inspección, vigilancia y control de las empresas prestadoras del servicio público de transporte, es un reto que atañe a empresarios, agencias, organizaciones ciudadanas, universidades y todos quienes prestan servicios conexos.

Desde la creación de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, hemos trabajado por ser el eje que articule todos los actores del sector en beneficio de los consumidores y la protección de sus derechos; desde hace más de 3 años tenemos el reto de ser una autoridad integral, promotora de un servicio legal, seguro, y de calidad, que, a su vez, trabaja en la defensa de los destinatarios de este.

Hoy podemos decir con certeza y orgullo que, con mucho esfuerzo y trabajo por parte de cada uno de nuestros colaboradores, hemos logrado convertirnos en un referente para las demás entidades del país, sobre todo en materia de promoción de los derechos de los usuarios, y por supuesto, de sus deberes.

La promoción y prevención han sido nuestros aliados y derroteros fundamentales de nuestra gestión. Es satisfactorio observar cómo los empresarios se han convencido de que proteger a los usuarios es el camino, que se han permitido aprender, avanzar en el diseño de buenas prácticas y aprovechar las herramientas que le brinda la entidad. Por su parte, los usuarios se sienten acompañados, conocen sus derechos y responsabilidades.

Aún nos falta camino por recorrer, muchas estrategias para implementar y aspectos por trabajar. Como el transporte, no podemos detenernos en la búsqueda inmarcesible de un sector legal, seguro y accesible. Por eso queremos invitarlos, una vez más, a que se sumen a este reto, a que trabajemos juntos y nos ayuden a corregir, promover e implementar la protección de los derechos y promoción de los deberes de los usuarios.

Estamos convencidos que es con hechos y en equipo que la protección de los usuarios del sector transporte continuará avanzando día a día en beneficio del país. □

Wilmer Salazar Arias
Superintendente de Transporte

Contenido

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

| | | |
|--|----|---|
| | 5 | La Superintendente de Transporte : la autoridad administrativa que protege los usuarios del sector. |
| El transporte de niños, niñas y adolescentes . | 6 | |
| | 8 | ¿Qué puede hacer un usuario de transporte aéreo si su equipaje sufre algún tipo de daño, pérdida o avería ? |
| Concurso Postéate con el Transporte . | 10 | |
| | 11 | ¿Está en embarazo y debe o quiere viajar ? |
| Política de protección a usuarios: arista fundamental de las acciones del sector transporte . | 12 | |
| | 14 | El transporte de mascotas, más allá del transporte de equipajes . |
| Travesía fluvial: las venas azules de Colombia . | 16 | |
| | 20 | Consejos para el servicio de transporte de cosas . |
| La obligación del remitente de informar el valor de las mercancías y su importancia . | 21 | |
| | 22 | Una mirada a las acciones de prevención de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte. |
| Retos y perspectivas de los prestadores del servicio público de transporte. | 24 | |
| | 26 | Qué mejor publicidad, que un cliente satisfecho . |
| Actividades . | 27 | |
| • ¿Conoces los deberes de los usuarios del sector transporte? • TELAR «Arma la palabra» | 28 | Lo que fue Noticia . Lo más destacado en el primer semestre del 2022. |



La Superintendencia de Transporte: la autoridad administrativa que protege los usuarios del sector.

Uno de los pilares fundamentales de la renovación de la Superintendencia de Transporte que se materializó con la expedición del Decreto 2409 del 24 de diciembre de 2018 fue la protección de los usuarios.

Dicho proceso requirió de un esfuerzo institucional en la conformación de la Delegatura para la Protección de Usuarios del sector Transporte, en donde, no solo se tendría la función administrativa- sancionatoria típica de las superintendencias, sino que, contaría con un marcado ejercicio de vigilancia preventiva, desplegando actividades de promoción y prevención.

De comienzo, la Superintendencia en ese marco institucional, contaba con competencia para conocer de los asuntos de protección a los usuarios en el sector terrestre y acuático, hasta mayo de 2019, donde con la expedición de la Ley 1955, se le otorgaron funciones en relación con la protección de los usuarios de transporte aéreo, quedando así a cargo de los tres modos de transporte.

En ese contexto, hoy, la Superintendencia de Transporte es la autoridad administrativa en materia de protección de usuarios del sector. Esa connotación contiene implicaciones jurídicas en punto al alcance de sus funciones.

Dentro del sistema de protección al consumidor en Colombia, en líneas generales, existen (i) autoridades administrativas que protegen a los usuarios desde el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control y (ii) autoridades judiciales, que protegen a los consumidores en el entorno de la administración de justicia, conociendo de asuntos particulares y concretos. En este segundo grupo, encontramos autoridades administrativas que, por mandato de la ley y en atención a la excepción prevista en el artículo 116 de la Constitución Política, ejercen por excepción, facultades jurisdiccionales que les permiten proceder, como jueces de la república en asuntos de protección al consumidor.

La Superintendencia de Transporte se encuentra en el primer grupo, es decir, tiene competencia para actuar exclusivamente como autoridad administrativa, lo que le permite velar por el cumplimiento de las normas jurídicas. Para ello, cuenta con funciones de inspección, vigilancia y control.

Al respecto, la doctrina¹ ha entendido por vigilancia, “la facultad de orden preventivo y permanente con el fin de

instruir las instituciones en el cumplimiento de sus deberes, certificar o aprobar determinados actos y velar por el respeto de las normas aplicables al sector”; por inspección, “el poder preventivo ejercido de forma ocasional, que se refiere sobre todo a la facultad de investigación de la autoridad”; y el control, como “la facultad de represión a través de la imposición de una sanción”.

Respecto del segundo grupo, dentro de las autoridades administrativas con función de juez para asuntos de protección al consumidor, se encuentra la Superintendencia Financiera, la Superintendencia Nacional de Salud y la Superintendencia de Industria y Comercio.

En tanto que, la Ley no le ha otorgado a la Superintendencia de Transporte la facultad de pronunciarse como juez de consumo en asuntos relacionados con transporte, no puede dirimir conflictos suscitados entre un usuario y una empresa de transporte y por ello, sus decisiones son en interés general y no circunscritas a situaciones particulares y mucho menos indemnizatorias, correspondiéndole a los jueces de la república o la Superintendencia de Industria y Comercio como juez del consumo, pronunciarse respecto de las demandas que presenten los usuarios.

En tres años y medio de protección de los usuarios del sector transporte, la Superintendencia ha impuesto multas que ascienden a \$4.454.345.404,91, y cuenta con una estrategia de promoción y prevención con el propósito de divulgar las disposiciones jurídicas tanto a usuarios como empresarios y fomentar su cumplimiento. En este aspecto se tiene más de 34 documentos informativos (guías, cartillas, infografías)², 8 espacios de formación donde se han capacitado alrededor de 27.000 personas, 9 herramientas de interacción y 18 programas de prevención.

En el marco del ejercicio de su función administrativa, el reto de la Superintendencia de Transporte es continuar propiciando el cumplimiento de las normas en materia de protección de usuarios, haciendo uso de todas las herramientas que las disposiciones jurídicas le confieren, tanto en el marco del control como las de carácter preventivo. □

1. Jiménez Jaramillo, Claudia. 1999. Un régimen jurídico Propio De Las Actividades de Vigilancia y Control. En: Con-Texto, n.º 6 (diciembre):26-32. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/view/1728>.
2. Disponibles en <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/supereducativo/>

El transporte de niños, niñas y adolescentes

Por: Andrea Portillo Oróstegui

La Constitución Política de 1991 consagró una protección reforzada a favor de los niños, niñas y adolescentes, esto es, a todas las personas menores de 18 años. Entre otros, determinó que¹ i) sus derechos son fundamentales, otorgando garantías inmediatas, como la acción de tutela para la protección de estos; ii) sus derechos son prevalentes, es decir, no podrán ser conciliados frente a los de otra persona; iii) serían protegidos de diversas formas de agresión, como pueden ser el abandono, la violencia física o moral, el secuestro, la venta, el abuso sexual, la explotación laboral y económica y los trabajos riesgosos; iv) gozarían también de los demás derechos consagrados en los tratados internacionales de los cuales Colombia es Estado parte; y, v) como consecuencia de su debilidad e indefensión por su corta edad, vulnerabilidad y dependencia, el Estado tiene el deber de garantizar su bienestar.

Apartir de lo anterior, y siendo respetuosos con sus derechos, la normatividad en general ha dispuesto ciertas reglas con el fin de proteger su libre locomoción, en lo relacionado con el transporte de niños, niñas y adolescentes las dudas son numerosas y abarcan principalmente los siguientes motivos: el precio, la documentación requerida para viajar y la posibilidad de hacerlo sin un adulto acompañante.

Respecto al precio, el modo aéreo tiene reglas claras²:

- En trayectos nacionales, un pasajero adulto puede viajar con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla. A los niños menores de doce (12) años, se les cobrará una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes (2/3) de la tarifa correspondiente, con derecho a ocupar asiento.
- En los trayectos internacionales, a cada niño menor

de dos (2) años se le cobrará una tarifa máxima equivalente al 10 % del precio total pagado por el adulto acompañante, bajo la condición que la reserva del menor se haga en el mismo momento.

- Lo anterior, siempre que no se trate de tarifas promocionales.

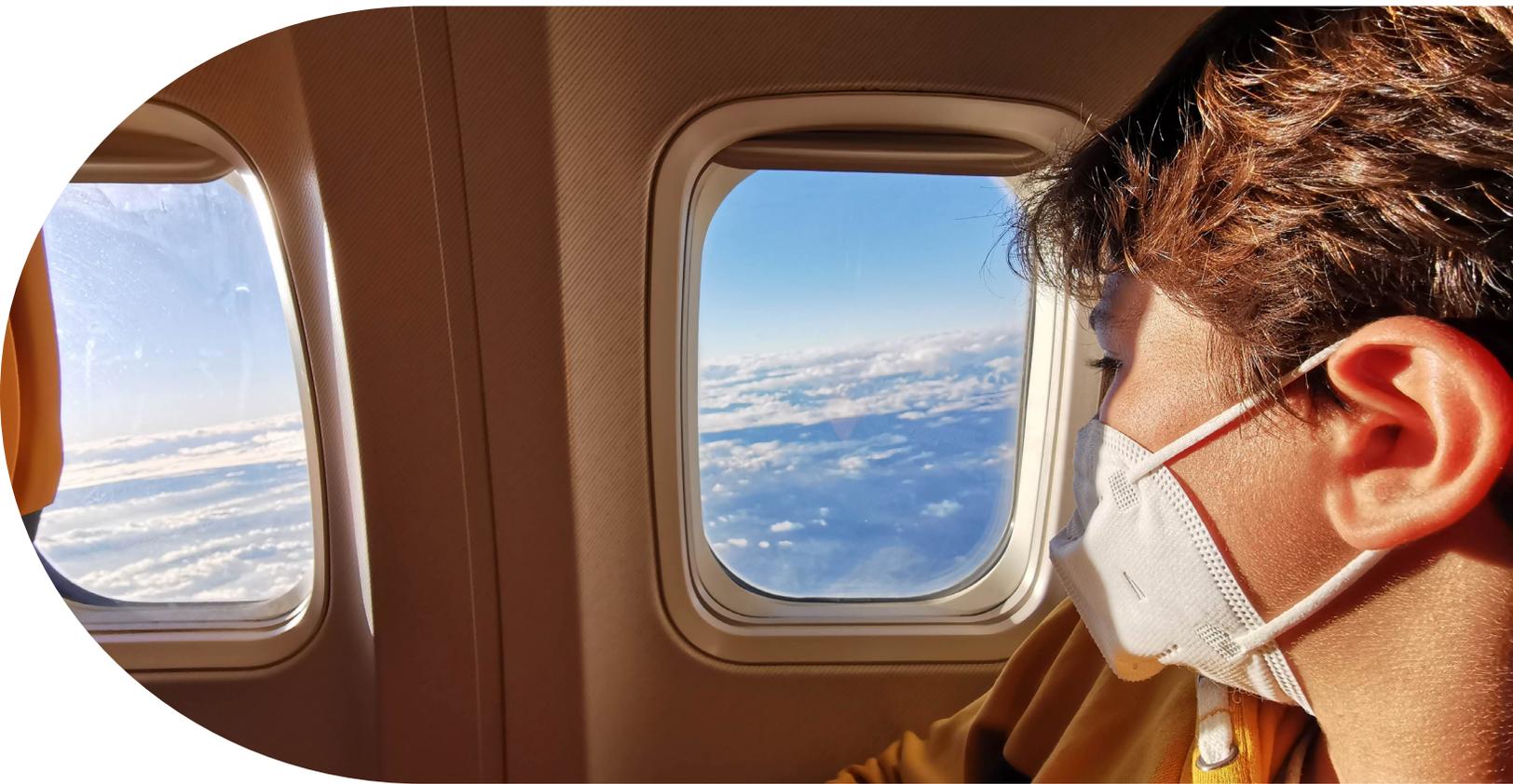
En el transporte terrestre de pasajeros, por analogía, se aplicarán las reglas del modo aéreo respecto de los menores de “brazos”³, es decir, todo niño o niña que no ha alcanzado los dos (2) años. Así las cosas, no cancelarán el precio siempre y cuando no ocupen silla; dicho de otra manera, los niños y niñas que superen dicha edad deberán pagar el pasaje y ocupar asiento, en el entendido que ningún vehículo puede circular con más personas de las autorizadas según su capacidad⁴.

En lo relacionado con la documentación requerida para realizar un viaje, debemos distinguir si el trayecto es nacional o internacional:

- Cuando el origen y el destino sea en Colombia, los niños y niñas de 0 a 7 años deberán presentar la copia del registro civil de nacimiento, el cual expide la Registraduría Nacional del Estado Civil en notarías o consulados y que no tiene fecha de caducidad; si la edad se encuentra entre los 7 y los 18 años, el documento requerido será la tarjeta de identidad⁵. Si el menor no va en compañía de sus padres, podrán autorizar a un tercero, el cual deberá portar dicho permiso.

1. Artículo 44 de la Constitución Política de Colombia.
2. RAC 3 - Actividades Aéreas Civiles, Sección 3.10.1.9. Transporte de Menores.

3. Sentencia T-087 de 2005. Sala Tercera de revisión de la Corte Constitucional.
4. Párrafo del artículo 82 de la Ley 769 de 2002.
5. De acuerdo con el numeral 10.7.2. del Manual Estandarizado de Medidas de Seguridad para la Aviación Civil, incorporado en la norma RAC 160 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, “(4) En el evento que el pasajero esté próximo a cumplir una edad que genere el cambio de documento de identificación, se otorgará un período de transición por el término de tres (3) meses, tiempo dentro del cual se aceptará como válido el documento respectivo de acuerdo con el rango de edad”



- Cuando el destino sea fuera del territorio nacional, deberán llevar el pasaporte vigente, además: i) cuando la salida del país sea con solo uno de los padres, o con una persona distinta a los representantes legales, deberá tener el permiso de aquel con el que no viajare, debidamente autenticado ante notario o autoridad consular, con información de lugar de destino, el propósito del viaje y la fecha de salida e ingreso de nuevo al país; ii) si en el pasaporte no figura el nombre de los padres del menor, deberá presentar copia del registro civil de nacimiento en el que conste el parentesco, del cual no es necesario dejar una copia al oficial de migración, y finalmente, iii) los documentos exigidos para el ingreso al país de destino, por ejemplo, el visado según corresponda.

Pero indudablemente, el tema que mayor duda presenta para los usuarios del servicio **es aquella posibilidad de que el menor viaje sin compañía de un adulto:**

- En principio, podrán viajar sin compañía de sus padres, de su representante legal o de un adulto responsable autorizado por estos, pero deberán hacerlo recomendados con la empresa prestadora del servicio, de acuerdo con las condiciones señaladas por esta.

Se pueden cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para el cuidado, pero estos

precios deben ser informados a quien adquiera el ticket.

- De acuerdo con las políticas de la empresa, se podrá exigir una autorización de viajar sin compañía, otorgada por parte de sus padres o sus representantes legales.
- Se deberán dar los datos de la persona autorizada para recibir o recoger al niño, niña o adolescente en el lugar de destino.
- Las empresas podrán establecer la edad mínima para el transporte de un menor sin acompañante, siempre y cuando se garantice plenamente la protección del niño, niña o adolescente. En el transporte terrestre, la edad promedio suele estar en los 14 años, en el modo aéreo en los 7. Le recomendamos informarse previamente con el transportador.

Por último, se precisa que, en cualquiera de los modos de transporte, los menores de edad no deberán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o a las salidas de emergencia y que los menores de cinco (5) años tendrán prelación para el embarque.

Recuerde que la Policía de Infancia y Adolescencia tiene funciones para apoyar la vigilancia permanente del tránsito de estos en terminales de transporte terrestre, aéreo y marítimo.□

¿Qué puede hacer un usuario de transporte aéreo si **SU** equipaje sufre algún tipo de daño, pérdida o avería?

Por: David Toro Ochoa ¹



La logística de un aeropuerto es quizá de las cosas más complicadas que existe. Circulación de miles de pasajeros, cientos de vuelos, decenas de aviones, numerosos funcionarios, y sobre todo, muchísimas maletas entregadas en custodia a las aerolíneas.

Resulta bastante común que los usuarios de transporte aéreo sufran algún tipo de percance con su equipaje. Si eso ocurre, ¿qué pueden hacer? Pues bien, existe en la regulación nacional e internacional una obligación de compensar a los pasajeros que han sufrido daños en las maletas que los acompañan en su viaje.

En primer lugar, debemos tener en cuenta que en el Reglamento Aeronáutico Colombiano 3 proferido por la UAE Aeronáutica Civil, que contiene el régimen especial de protección a usuarios de transporte aéreo en Colombia, se prevé que “...*(e)n caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, el pasajero tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en el Código de Comercio, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos; o, para vuelos internacionales, de conformidad con lo estipulado en los convenios del sistema Varsovia/29-La Haya/55, o Montreal/99 y Decisión 619 de la Comunidad Andina, según sean aplicables, o los que en el futuro los sustituyan*”.

Con esto, podemos ver que lo que está previsto en la regulación es una dualidad de mecanismos indemnizatorios dependiendo del tipo de vuelo que tome el usuario. En el caso de los vuelos nacionales, deberán seguirse las normas previstas en el Estatuto Mercantil. En dicho código está regulado típicamente el contrato de transporte aéreo con sus respectivos equipajes, donde se prevé el régimen de responsabilidad por daño o avería de equipajes y sus causales de exoneración.

Así pues, en el artículo 1887 del Código de Comercio se establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 1887. <RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTADOR AÉREO POR PÉRDIDA O AVERÍA DE MERCANCÍAS Y EQUIPAJE REGISTRADOS>. El transportador será responsable de la pérdida o avería de la mercancía y equipaje registrado, cuando el hecho que causó el daño ocurra a bordo de la aeronave o hallándose aquellos bajo la custodia del transportador, sus agentes, dependientes o consignatarios.

“La responsabilidad del transportador no excederá de diez gramos de oro puro por kilogramo de mercancía o equipaje registrado de cada persona.

“Si la mercancía o el equipaje facturado se transportan bajo la manifestación del valor declarado aceptado por el transportador, éste responderá hasta el límite de ese valor”.

De la norma transcrita podemos identificar varias reglas. En primer lugar, se circunscribe la responsabilidad de la aerolínea no solo a aquellos daños que ocurran dentro de los aviones, sino también cuando ocurren luego de entregado el equipaje por el usuario y hasta que lo recibe en la banda transportadora, aún cuando el daño sea en las instalaciones del aeropuerto y no dentro de la aeronave. En segundo lugar, se limita la responsabilidad por kilogramo de equipaje a una suma aproximada de 2'300.000,00 COP (teniendo en cuenta el valor del oro en los últimos días del mes de marzo de 2022), cuando la aerolínea no haya aceptado un valor declarado del equipaje. Es de nuestro entendimiento que si aquella acepta un valor superior a la suma que acá describimos, debe responder por dicho valor.

No obstante, en el artículo 1888 del Estatuto Comercial se lee que *“...(n) no será responsable el transportador cuando el daño sea consecuencia exclusiva de la naturaleza o vicio propio de las cosas transportadas”*. Esto significa que hay una causal de exoneración relacionada con el propio equipaje. Por ejemplo, si se transporte un jarrón de cristal, que por su naturaleza puede quebrarse con la manipulación de las maletas, el usuario debe saber que, de acuerdo con la ley, la línea aérea no está llamada a responder por esa situación. Se entiende que el usuario es quien debe asumir ese riesgo.

Adicionalmente, reza la misma norma citada que *“...(t) tampoco será responsable el transportador cuando éste pruebe que la pérdida o avería ocurrió cuando la mercancía y equipaje registrados estaban bajo la custodia exclusiva de las autoridades aduaneras”*. Acá, tenemos una causal de exoneración cuando el equipaje lo tengan los funcionarios o policías aduaneros, pero que implica una carga de la prueba para la aerolínea.

De esta manera, resulta bastante claro qué puede hacer una persona que resulte afectada por daños o perjuicios en su equipaje en vuelos comerciales cuyo origen y destino radiquen dentro del territorio nacional. Ahora, ¿qué ocurre en vuelos internacionales?

Al tratarse de un vuelo internacional, resulta aplicable el Convenio de Montreal de 1999, en el cual se prevé que *“...(e) n el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.000 derechos especiales de giro por pasajero a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello. En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero”*².

De conformidad con la norma referida, el transportador responderá una suma estimada de máximo 5'189.000,00 COP (cada derecho especial de giro del FMI -XDR- equivale a 5.189,00 COP aproximadamente) cuando ocurra un daño o una pérdida de equipaje en donde no haya declaración del valor por parte del pasajero.

Ahora, ¿cómo puede un usuario reclamar? Lo primero que debemos entender es estos derechos hacen parte de un régimen particular de protección al consumidor, que ha de ser aplicado en concordancia con el régimen general previsto en la Ley 1480 de 2011. Con esto, los usuarios pueden adelantar, ante un juez o ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, la acción (demanda) de protección al consumidor prevista en el artículo 56 del Estatuto del Consumidor. Para ello, como requisito para demandar, se deberá reclamar directamente a la aerolínea (numeral 5, artículo 58, Ley 1480 de 2011³), la cual a su vez deberá responder en los 15 días siguientes a la recepción de la reclamación.

Como puede verse, son varios los regímenes de responsabilidad que prevén cómo han de indemnizar las aerolíneas a los pasajeros cuando les causen daños a los equipajes. Muchas veces como usuarios de servicios públicos desconocemos nuestros derechos y no sabemos como ejercerlos. La regulación en materia de protección a usuarios es bastante amplia y detallada. Nunca es tarde para hacerlos valer. □

1. Abogado de la Universidad Externado de Colombia. Magíster en Derecho con énfasis en Derecho Económico de la misma universidad. Master of Laws (LLM) con énfasis en Derecho de los Negocios de la Universidad de California – Berkeley. Diplomado en Análisis Económico del Derecho de la Universidad Externado de Colombia. Docente, tanto en pregrado como en posgrado, de las áreas de Derecho de la Competencia, Análisis Económico del Derecho y Derecho Económico Internacional, en las Facultades de Derecho, Economía y Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia. Abogado asociado de la firma Archila Abogados.
2. Convenio de Montreal, artículo 22, numeral 2.
3. Ley 1480 de 2011, artículo 2.



Concurso Postéate con el Transporte.

La Superintendencia de Transporte, a través de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, dará apertura al concurso “Postéate con el transporte”, cuyo objetivo es incentivar la cultura de la promoción de derechos y deberes de los usuarios a través de la elaboración de carteles y/o posters donde se plasmen **5 derechos** y **5 deberes** de los usuarios de este servicio.

Postéate con el transporte cuenta con dos versiones:

La primera va dirigida a **empresas que prestan el servicio de transporte en las modalidades terrestre, acuático y aéreo de pasajeros.**

La segunda va dirigida a **estudiantes de pregrado de carreras universitarias, técnicas y tecnológicas**, en especial de áreas como el derecho, diseño gráfico, publicidad, arte y gestión del transporte. En esta versión podrás participar de manera individual o si lo deseas inscribirte con un grupo.

¡Anímate a participar!

Síguenos en nuestras redes sociales y visita nuestra página web www.supertransporte.gov.co para obtener más información.

¿Está en embarazo y debe o quiere viajar?

Por: Samantha Gisela Turizo Toro



Antes de emprender su viaje, lea detenidamente estas recomendaciones.

El estado de embarazo es una de las etapas más bonitas para las futuras madres. La Constitución política de Colombia en su artículo 43 ha querido proteger a la mujer embarazada, y establece que no podrá haber discriminación a la mujer debido a su estado de gravidez y en cambio, el Estado velará por su protección y asistencia especial en dicha etapa de la vida.

Ahora bien, cuando de tener que trasladarse de un lugar a otro se trata, son muchas las dudas que surgen acerca de las precauciones y requisitos que se deben cumplir para tener un viaje satisfactorio y que, sobre todo, no represente ningún riesgo para la madre, ni para el bebé.

¿Podré viajar? ¿Qué documentos debo presentar a la hora de realizar un viaje si estoy en embarazo?

Cabe señalar que, aunque el estar en embarazo, no es impedimento para realizar un viaje en cualquiera de los modos de transporte, terrestre, acuático o aéreo, si es necesario tomar las medidas adecuadas para llevar a cabo el mismo, por eso es indispensable que antes de viajar, verifique su estado de salud y el de su bebé.

Durante el primer trimestre de gestación, deberá informar de su estado al transportador, con el propósito de que éste, le brinde la atención adecuada, como prelación en el embarque del vehículo, nave o aeronave, y el segundo trimestre es el más recomendado para realizar sus viajes, pues ya han cesado los malestares de los primeros meses de embarazo.

Un punto a tener en cuenta y que requiere especial cuidado, es el tiempo de gestación, ya que es recomendable realizar

el viaje antes de las 30 semanas de embarazo, esto con el fin de proteger la salud de la madre y el bebé.

En el transporte aéreo a partir de la semana 30 de embarazo, deberá presentar al transportador un certificado expedido por su médico tratante, con un tiempo no mayor a 10 días antes de su viaje, donde se constate su aptitud para viajar y que la realización de dicha actividad, no representará peligros para usted y el desarrollo de su embarazo ya que en todo esto, lo que importa, es su bienestar y el proporcionar condiciones adecuadas para que pueda tener un viaje satisfactorio con el menor riesgo posible para su salud y la de su bebé.

Procure llevar poco equipaje, manténgase hidratada y realice estiramientos durante el transcurso del viaje con el objetivo de mantener su comodidad. No olvide los medicamentos que debe tomar si así lo ha prescrito su médico, así como las dosis indicadas para que durante su desplazamiento no se vayan a presentar inconvenientes.

Finalmente recuerde tener a la mano sus documentos de identificación para cuando le sea solicitado y no olvide el uso del cinturón de seguridad ya que esto proporcionará protección en caso de accidentes o imprevistos tanto a la madre, como al bebé.

No olvide realizar los chequeos médicos de rutina antes de emprender su viaje, infórmese de sus deberes como usuaria y avise a la empresa prestadora del servicio de transporte de su estado de embarazo para evitar riesgos y poder realizar un viaje seguro. □

Política de protección a usuarios: arista fundamental de las acciones del sector transporte.

Por: Héctor Gustavo Monroy Cadavid

A lo largo de treinta años, la Superintendencia de Transporte ha presentado una serie de transformaciones que la han convertido y posicionado como una de las entidades con mayor impacto en las funciones de vigilancia, inspección y control en dos de los sectores más importantes para el desarrollo del país: la actividad portuaria y transportadora. Su más reciente transformación se produjo con la expedición del Decreto 2409 del 24 de diciembre de 2018, que modificó y renovó su estructura.

Esta última renovación institucional versó principalmente en los siguientes pilares fundamentales:

1. Inclusión de una cultura de promoción y prevención: implementación de acciones que coadyuvan a prevenir el incumplimiento de las normas, que conforman la órbita de la actividad portuaria y transportadora, que permite construir escenarios de autocontrol y eficiencia, así como la promoción, herramienta que ayuda a la autogestión de las empresas y los usuarios.
2. Fortalecimiento regional: la Superintendencia de Transporte es una entidad del orden nacional, cuya competencia abarca todo el territorio colombiano, es así como fortalecer la presencia en las regiones, y entender las particularidades de cada una de ellas, es un deber institucional que propendemos por fortalecer día a día.
3. Actuaciones enfocadas en la protección a usuarios: conscientes de la importancia del consumidor como actor principal para lograr la eficiencia de un sector económico, se creó la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, que se ha encargado de proteger los derechos y promover los deberes de los usuarios del servicio de transporte en todas sus modalidades.

Esta última, como pilar de la renovación, ha incentivado en los empresarios la necesidad de contar con estrategias



que apunten al respeto de los derechos de los usuarios en sus dinámicas empresariales y ha puesto al consumidor del sector transporte, en el centro de la actividad económica. Con ello se ha generado un escenario en donde se protegen los derechos y se promueven deberes; y las empresas encuentran el impulso para implementar mecanismos para la prestación de un mejor servicio.

Así, la efectiva protección del usuario se consolida como una política de Estado, que al considerarla como un instrumento de desarrollo económico lo ubica en dos dimensiones: ser beneficiario directo, y por ende sujeto de especial protección, y ser agente activo en la regulación del servicio.

La Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte es el ente técnico especializado que protege a los usuarios de este servicio en todos sus modos -acuático, aéreo, férreo y terrestre-, se encuentra conformada por dos direcciones que en conjunto han realizado un arduo trabajo, y han posicionado a esta Superintendencia como referente para la protección de todos aquellos que utilizan el servicio público de transporte.

La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte se encarga de implementar mecanismos que promuevan los derechos y deberes, las buenas prácticas empresariales y la prevención de cualquier situación que pueda consolidar el incumplimiento a las normas de protección al usuario.

Por otro lado, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte recibe y analiza las quejas en contra de empresas que prestan este servicio, implementa las actuaciones que considere necesarias para conjurar presuntos incumplimientos y adelanta investigaciones que concluyen en eventuales sanciones, ordenes o medidas de naturaleza administrativa.

Durante más de tres años esta Superintendencia ha trabajado en la construcción de un escenario de legalidad y respeto por los derechos de los usuarios. Los actores involucrados en este sector adquieren, cada vez más, una consciencia de derechos y deberes de vital importancia en la relación de consumo, tales como el derecho a recibir una información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de las condiciones y características del servicio de transporte; el derecho a recibir un servicio de calidad, entendido como el cumplimiento de todas las características inherentes al servicio, las establecidas por la ley y aquellas informadas por la empresa, con las particularidades que de cada modo pueden predicarse.

Y otros derechos que mantienen el equilibrio de la relación comercial, tales como, el derecho de reclamación, la libre elección, la protección contra la publicidad engañosa, el derecho a la protección contractual, el desistimiento y el derecho de retracto.

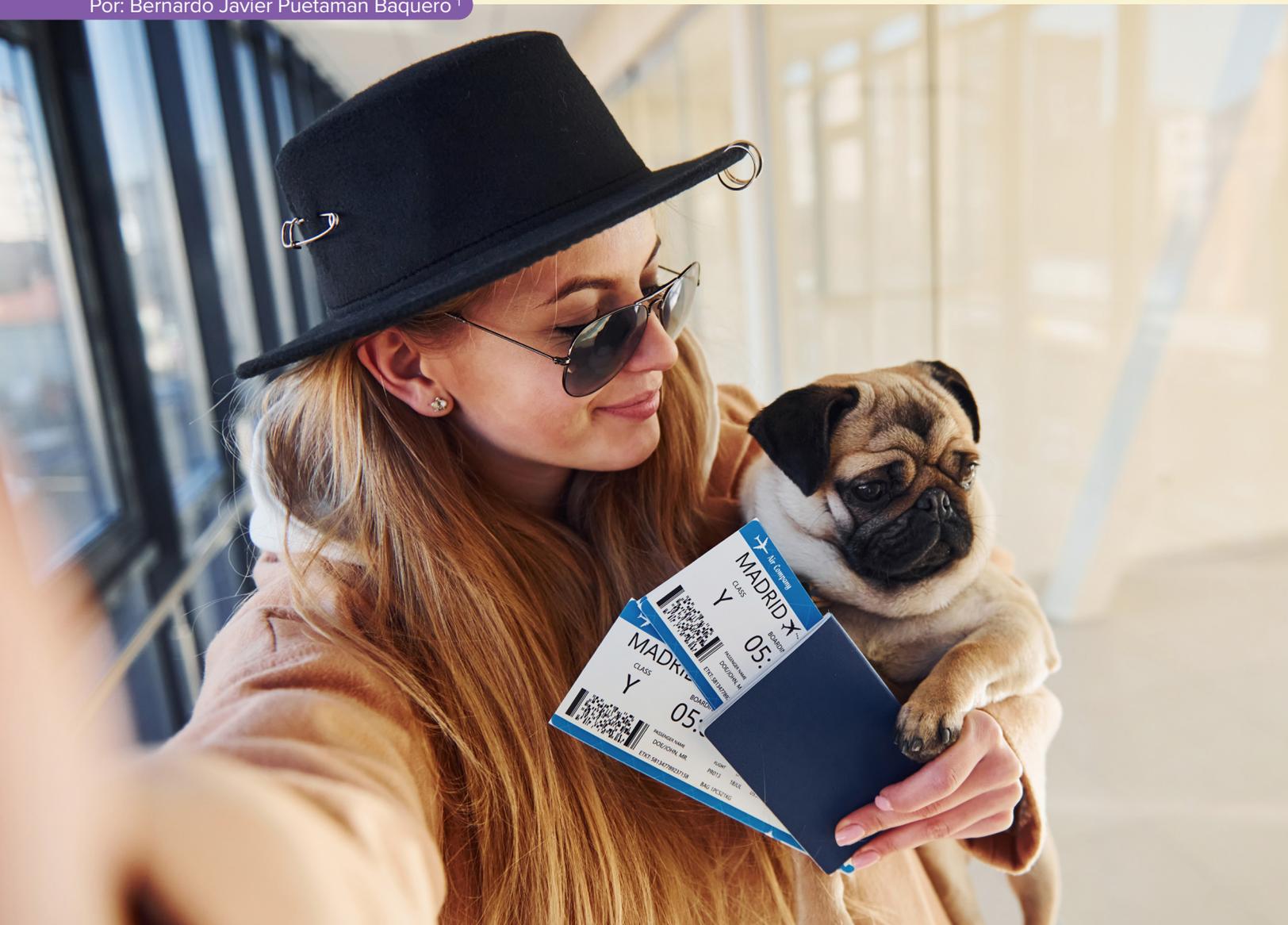
Aunado a lo anterior, la Superintendencia de Transporte busca mantener relaciones de legalidad en aquellas situaciones propias de este servicio, como lo son el transporte de mascotas, el transporte de equipaje y el transporte de menores de edad.

El transporte es vital para el desarrollo económico de un país, el compromiso empresarial con la protección de los usuarios no solo pone de relieve la confianza de un sector, sino la eficiencia para el cumplimiento de sus propios objetivos. □



El transporte de mascotas, más allá del transporte de equipajes

Por: Bernardo Javier Puetaman Baquero ¹



Sin lugar a duda, el transporte de mascotas en Colombia es uno de los temas que más interés genera en la actualidad y que mayores retos representa para los prestadores del servicio público de transporte y para las autoridades del sector. Y no es para menos, toda vez que “nuestros peludos” o “plumosos” se han convertido en un miembro más de muchas de las familias colombianas.

Es tan estrecho el vínculo afectivo y de convivencia entre los seres humanos y las mascotas que la Corte Constitucional Colombiana en diversas oportunidades ha reconocido la tenencia de animales domésticos como una expresión de los derechos fundamentales a la autonomía, al libre desarrollo de la personalidad, a la intimidad individual y familiar²; de tal forma que su movilización o desplazamiento debe entenderse como una expresión del derecho fundamental a la libre circulación de los ciudadanos, valor supremo sobre el cual se fundamenta la garantía de la prestación del servicio público de transporte.

Es por ello, por lo que el transporte de mascotas no puede equipararse al transporte de equipajes común y corriente, entendido este último como el transporte de bienes muebles inertes, puesto que los animales domésticos han sido reconocidos por nuestro legislador como seres sintientes que requieren de una protección especial contra el sufrimiento y el dolor³ en todos los ámbitos sociales, incluido el servicio público de transporte.

Así las cosas, las mascotas o animales domésticos deben ser tratados con respeto, compasión y con un cuidado particular cuando son objeto de una movilización por parte de un tercero, es decir, cuando son transportados por una empresa de transporte, so pena de que ésta o sus funcionarios puedan verse inmersos en procesos administrativos y judiciales de diferente tipo. En otras palabras, los daños que se les causen a los animales domésticos en el desarrollo de una operación de transporte pueden conllevar a diferentes consecuencias para quienes los ocasionen, dentro de las cuales brevemente se pueden destacar las siguientes:

1. **Condena civil** (en un proceso civil): Las empresas de transporte pueden ser demandadas ante la jurisdicción civil por los daños y/o perjuicios, tanto patrimoniales como no patrimoniales, ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones del contrato de transporte. En el marco de este negocio jurídico, las empresas de transporte se obligan para con los pasajeros a recibir, conducir y entregar a las mascotas en el estado en que las recibieron.
2. **Sanción administrativa** (en un proceso administrativo-sancionatorio): Las empresas de transporte pueden ser investigadas y sancionadas con la aplicación de multas – por los montos señalados en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996 y/o en el Reglamento Aeronáutico de Colombia No. 13 - por la vulneración o violación de los derechos de los usuarios de los servicios de transporte, particularmente por no prestar el servicio

en condiciones de calidad, idoneidad y seguridad, con base en lo establecido en Leyes 1480 de 2011, 336 de 1996 y 105 de 1993.

3. **Sanción por la comisión de una contravención** (en un proceso administrativo-contravencional): Cualquier persona natural que cometa actos dañinos y de crueldad contra animales domésticos que no causen la muerte o lesiones que menoscaben gravemente su salud o integridad física; de conformidad con lo establecido en el Título XI-A del Código Penal, podría ser sancionada con multa de cinco (5) a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes⁴.
4. **Sanción penal por la comisión de un delito** (en un proceso penal): Cualquier persona natural que por cualquier medio o procedimiento maltrate a un animal doméstico causándole la muerte o lesiones que menoscaben gravemente su salud o integridad física podría incurrir en una pena de prisión de doce (12) a treinta y seis (36) meses, e inhabilidad especial de uno (1) a tres (3) años para el ejercicio de profesión, oficio, comercio o tenencia que tenga relación con los animales y multa de cinco (5) a sesenta (60) salarios mínimos legales mensuales vigentes⁵.

Conforme a lo expuesto, sea esta la oportunidad para invitar a las empresas de transporte a implementar protocolos y mecanismos eficientes que propendan por el bienestar y la protección de los animales domésticos durante la operación de transporte, tanto en cabina como en bodega, tales como: capacitaciones al personal, diseño de manuales de buenas prácticas o, inclusive, la adecuación de las condiciones de los vehículos; teniendo claro que, tanto las empresas como los usuarios tienen la obligación de asistir y proteger a los animales con acciones diligentes, ante situaciones que pongan en peligro su vida, su salud o su integridad física⁶ y que la seguridad y la salubridad, especialmente cuando están relacionadas con la protección de los usuarios, se constituyen como principios y prioridades esenciales en la prestación del servicio público de transporte⁷.

De igual manera, sea esta la ocasión para recordarles a los usuarios de servicios de transporte que, en virtud de los deberes señalados en el Estatuto del Consumidor, están obligados a informarse y cumplir con los requisitos y las condiciones exigidas por la empresa de transporte para la movilización de su mascota, así como a velar y propender por la seguridad en la operación del transporte, evitando poner en riesgo a los prestadores del servicio y a los demás pasajeros.

¡Cuidemos a nuestras mascotas! □

1. Docente Investigador del Departamento de Derecho del Transporte e Infraestructura de Transporte de la Universidad Externado de Colombia.
2. Corte constitucional. Sentencia C-439 de 2011.
3. Ley 1774 de 2016. Artículo 1.
4. Ley 84 de 1989. Artículo 10.
5. Código penal. Artículo 339A.
6. Ley 1774 de 2016. Artículo 3.
7. Ley 336 de 1996. Artículo 2.



Recuerdo estar emocionado por salir de la ciudad. Los años de pandemia habían agudizado la pesadez del encierro y la idea de realizar mi trabajo en regiones que nunca había pisado generaba una sensación de particular energía.

Parte de mi trabajo, sino el principal, consiste en educar en la importancia de respetar los derechos y deberes de los usuarios del servicio de transporte, a partir de ello, y basados en la importancia de conocer las necesidades del transporte fluvial para crear herramientas de vigilancia, inspección y control, surgió en el año 2021 el programa *Travesía fluvial: las venas azules de Colombia*.

Este programa es de naturaleza preventiva y busca fortalecer la relación entre la Superintendencia de Transporte, los empresarios y los usuarios, para que de manera conjunta se promueva el conocimiento de los derechos y se fomente el cumplimiento de los deberes de todos los actores involucrados en el servicio de transporte fluvial. Así mismo busca interpretar las dinámicas de este servicio desde la mirada de los usuarios, estableciendo mesas de diálogos, talleres y jornadas de capacitación con empresarios, entidades, inspectores fluviales y demás actores involucrados en esta modalidad transporte.

Después de conversarlo con mi directora decidimos que la primera fase del programa iniciaría en el Río Magdalena, pues la importancia histórica, cultural y económica hacen que este sea uno de los ríos más representativos y con mayor proyección de desarrollo para Colombia. No en vano en los últimos años ha surgido una intención administrativa

para activar el transporte multimodal, ejemplo de ello son los proyectos de inversión nacional del actual gobierno con el que espera hacer posible una mayor navegabilidad del río.

El río Magdalena tiene una longitud de 1,528 km, nace en el extremo suroccidental del Colombia en la laguna de la Magdalena ubicada en el Macizo colombiano del Departamento del Huila y desemboca en las aguas del mar caribe en el sitio conocido como Bocas de Ceniza, por lo tanto, una expedición que abarcara la mayoría de la extensión y municipios aledaños del río debía planearse y ejecutarse de manera fraccionada.

Después de realizar un diagnóstico de las rutas fluviales, del número de empresas de transporte y del promedio de usuarios transportados en este modo, decidimos realizar esta primera fase del programa en 3 zonas que denominamos: cuenca alta, cuenca media y cuenca baja del río Magdalena y que abarcó ciudades y municipios como Barrancabermeja (Santander), Puerto Berrío (Antioquia), Puerto Boyacá (Boyacá), La Dorada (Caldas), Honda (Tolima), Neiva (Huila), Villavieja (Huila), Girardot (Cundinamarca), Barranquilla (Atlántico), El Banco (Magdalena), Magangué (Bolívar) y Cartagena (Bolívar).

El calor era el hilo transversal de la travesía y la primera ciudad a visitar debía ser Barrancabermeja. Trasládarme al Puerto Fluvial de la ciudad era lo primero que tenía que hacer, pues el encuentro con el río y con sus dinámicas portuarias, desde la sensibilidad del extraño, del ajeno y del intruso, como era yo en ese río, permitirían que mi participación en el programa no fuera una simple comisión,

Crónica

Travesía fluvial: las venas azules de Colombia

sino un viaje humano y de vida con el que adoptaría y haría propio el programa. Una apropiación desde tres de mis principales dimensiones: la del funcionario público, la del humano y la del artista que busca siempre el asombro.

En Barrancabermeja me encontré con un escenario empresarial sólido y abierto al nuevo conocimiento, un grupo de empresarios comprometidos y receptivos al mensaje de protección de sus usuarios y que aprovecharon al máximo el desarrollo de los talleres, capacitaciones y mesas de diálogo. Fue una grata apertura al programa y un alivio saber que las empresas de servicio de transporte fluvial entienden que el respeto de los derechos y deberes de los usuarios es vital para su gestión.

El segundo día en Barrancabermeja debía iniciar con una observación de las dinámicas del transporte en el Puerto Fluvial Yuma, un lugar ubicado a orillas del río Magdalena en el sector de la ciudad conocido como “el muelle”.

La idea era visitar el puerto y hacer uso del transporte fluvial como cualquier usuario común. Después de registrar la observación, orientar a ciertos usuarios y efectuar recomendaciones a las empresas que operaban en ese momento, decidí embarcar al siguiente destino: Puerto Berrío – Antioquia.

El viaje a Puerto Berrío fue una experiencia visual y literaria. Me emocionaba la idea de conocer el Magdalena Medio e imaginar a Fermina Daza y Florentino Ariza, un amor, casi tan eterno, como esa inmensidad en la que me encontraba navegando. Y aunque al igual que Fermina yo tampoco

sería testigo de la virginidad selvática que en alguna época mantuvo esta zona ribereña, este nuevo paisaje activó enormemente esa capacidad de asombro que busco nunca perder.

Un río que, a pesar de ser testigo de la oscuridad histórica de Colombia y de la desigualdad y la lucha, sigue asombrando e inspirando. Podría redactar un sin número de adjetivos para destacar la grandeza del Magdalena Medio y aun así ni mi mente alcanzaría a recordar, ni mis palabras llegarían a narrar lo que ese primer viaje caló en mí.

La importancia del transporte fluvial en el Magdalena Medio, y su auge mercantil, durante la segunda mitad del siglo XIX y primera del siglo XX, permitió el asentamiento y desarrollo de un número de municipios que se consideraban capitales portuarias de departamentos como Santander, Antioquia, Boyacá, Caldas, Tolima y Cundinamarca.

En esta primera fase de la travesía me pude dar cuenta de que las dinámicas del transporte fluvial se han reducido principalmente al transporte especial y turístico, y aunque existe una importante actividad transportadora de pasajeros, esta pierde fuerza día tras día, pues según los empresarios los costos operativos van en aumento y hacen difícil competir en una actividad que ostenta grandes porcentajes de informalidad.

A pesar de lo anterior, las empresas de servicio público de transporte fluvial de los municipios de Puerto Berrío, Puerto Boyacá, La Dorada y Honda mostraron compromisos para el establecimiento y mantenimiento de acciones

que protejan a los usuarios, entendieron que una política empresarial que abarque los derechos y deberes de estos es vital para su crecimiento.

También se realizó una observación preventiva en los puertos de estos municipios, verificando asuntos como la indicación pública de precios, el suministro de información y el estado de la infraestructura de embarcaciones y muelles que permitan el goce efectivo de los derechos de los usuarios.

A la semana siguiente la travesía fluvial continuó en la ciudad de Neiva, capital del Huila. En esta ciudad tuve la oportunidad de contar con la ayuda de un profesional miembro del equipo regional de la Superintendencia de Transporte: Diego Charry, abogado oriundo del departamento del Huila, quien se encarga de realizar labores transversales al funcionamiento de la SuperTransporte en este departamento y que, por supuesto, conoce a profundidad la actuación de los empresarios frente a la protección de los usuarios.

En Neiva me encontré con un escenario de protección a usuarios que ya había sido cultivado. Varios de los empresarios respondían fácil y acertadamente a los talleres de conocimientos previos y, aunque la infraestructura del servicio no permite la existencia de taquillas en donde se indiquen los precios de manera pública, hay un sistema organizado en la venta de tiquetes.

El próximo destino fue Villavieja, municipio al que debí llegar en bus pues no existe una ruta fluvial desde Neiva. Allí se desarrolló con normalidad la jornada de capacitación con empresarios, delegados de las administraciones municipales y usuarios. Los participantes se mostraron receptivos y entusiasmados.

Villavieja y Aipe son dos municipios del Huila que ostentan un importante movimiento del sector turístico, pues, además de la tradición histórica y la belleza del ecosistema del bosque seco, se encuentran muy cerca del Desierto de la Tatacoa: uno de los principales atractivos de este departamento.

El calor seguía siendo la constante de la travesía, pero este ya no era un calor húmedo sino seco, característico del paisaje desértico en donde ahora estaba. Frente a Villavieja se encuentra el municipio de Aipe y estos son separados por las aguas del río Magdalena, por lo tanto, la actividad transportadora funciona principalmente como medio para unir las dos poblaciones.

Después de realizar una jornada de observación y verificación de cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, procedí a atravesar el río en chalupa, limpiarme el sudor, tomar agua y caminar las calles de Aipe. Conocer la historia de estos municipios hizo que le prometiera a mi yo viajero un pronto regreso, esta región encierra una magia árida que vuela entre el color naranja

de su tierra y el claroscuro de la noche estrellada.

Finalmente viajé a Girardot donde el transporte fluvial ha quedado inmóvil en el servicio turístico de pocas empresas. El Río Magdalena de la ciudad de Girardot es una postal de estática belleza en donde el transporte de pasajeros ha perdido toda fuerza, pero cuyo paisaje sigue recordando y añorando los viajes en barco y la música de Lucho Bermúdez. Aun así, la visita a este municipio sirvió para conocer las dinámicas de transporte, conversar con el Inspector Fluvial y capacitar a empresas de transporte turístico y especial.

Esta primera fase de la travesía fluvial: las venas azules de Colombia culminó en la cuenca baja del Río Magdalena, visitando ciudades y municipios como Barranquilla (Atlántico), El Banco (Magdalena), Magangué y Cartagena (Bolívar). La cuenca baja del Magdalena pertenece a la región del caribe colombiano, en ella el río viaja por última vez antes de su desembocadura en Bocas de Ceniza y en la Bahía de Cartagena.

Haré alusión únicamente a la experiencia en los municipios de El Banco – Magdalena y Magangué – Bolívar, no sin antes indicar que la travesía y sus actividades de capacitación, observación e implementación de talleres también se llevaron a cabo, y con gran éxito, en las ciudades de Barranquilla y Cartagena.

A El Banco Magdalena llegué por carretera desde Barranquilla. Fueron más de seis horas, cuatro álbumes de vallenato, diez mil pesos de panochas con coco y una sabana costeña los acompañantes del viaje.

El Banco es uno de los municipios más importantes del Departamento del Magdalena, se encuentra ubicado a orillas del río y es la entrada a la llamada Depresión Momposina: cuenca hidrográfica y sabanera en el que convergen los cauces del Río Magdalena, Cauca, Cesar y San Jorge formando un valle fértil de numerosas y extensas ciénagas. La navegación fluvial es muy activa, cuenta con un importante terminal de pasajeros y una infraestructura adecuada para el zarpe de las naves que visitan diariamente este lugar.

En el desarrollo de la jornada, tuve la oportunidad de conversar con el señor Rodrigo Vildary, Inspector Fluvial de El Banco Magdalena. Don Rodrigo lleva más de veinte años ejerciendo la función de inspección de las actividades de navegación del río y aunque es un crítico de la manera como se ha gestionado administrativamente la figura del inspector fluvial, pude percibir una alegría y un compromiso en su trabajo. Comprendí que esta figura es de vital importancia para el control de las actividades fluviales, y que su naturaleza administrativa funciona para la promoción de los derechos y deberes que le asisten a los usuarios.

Al día siguiente, y después de realizar las jornadas de

capacitación y aplicación de talleres con empresarios y autoridades administrativas, madrugué a tomar el primer servicio de transporte fluvial al municipio de Magangué. Esta jornada inició con la compra del tiquete y la verificación del suministro de información mínima a los usuarios como el valor, las características y condiciones del servicio y la identidad de la empresa transportadora. Posterior a esto me dispuse a embarcar en medio de un clima lluvioso, de un ambiente de algarabía y de música vallenata.

El recorrido desde El Banco hasta Magangué fue de tres horas y el viaje fue una inmersión a un pedazo de Colombia que nunca imaginé conocer. Manglares y grandes ciénagas. Humedad y calor. Agua en la tierra y agua en el cielo. Animales que hoy por hoy me es difícil reconocer y poblaciones ribereñas con iglesias gigantescas salidas de un compendio de cuentos de Gabo.

Al llegar a Magangué comprobé que el servicio de transporte fluvial es de gran importancia para esta región y la grandeza, economía y caótica belleza dependen en gran medida del Río Magdalena.

Magangué es un puerto fluvial con una enorme tradición histórica y proteger esta actividad e incentivar buenas prácticas empresariales frente a la protección de derechos y deberes de los usuarios es una necesidad social y administrativa que siempre debe continuar.

La segunda fase de la *travesía fluvial: las venas azules de Colombia* inició en el mes de marzo de 2022. A la fecha se han realizado dos comisiones: la primera tuvo lugar en el río Amazonas y la segunda en la ciénaga de Ayapel del departamento de Córdoba. Estas dos comisiones mantienen el mismo objetivo que las practicadas en la primera fase, es decir, verificar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y capacitar a empresarios, usuarios y autoridades administrativas.

La expedición en el Amazonas coincidía con la conmemoración del día internacional del consumidor, por lo tanto, los encuentros, talleres, capacitaciones y reuniones debían tener un ingrediente adicional, pues hablar de derechos y deberes de los usuarios también implica recordar los procesos de reivindicación de todos los consumidores.

Las jornadas transcurrieron con normalidad y entre Leticia y Puerto Nariño conocí gente que solo emanaba gratitud con mi visita. Escuché historias de río, historias de la selva, historias indígenas, historias del agua y de la lluvia. Historias de hechizos ocultos en la densidad de un ecosistema que nunca está quieto y de un río mucho más grande y caudaloso que el mismo Magdalena. El Amazonas se escucha, así como se escuchan las necesidades de su gente.

La segunda comisión de la fase dos del programa se llevó a cabo en el Departamento de Córdoba, allí me encontré

con un río tranquilo que inspira calma y frescura en una ciudad que suele estar por encima de los 28 grados centígrados. El Río Sinú es un caudal de agua dulce que divide a Montería en dos y en el que su actividad fluvial es dada principalmente por embarcaciones de tipo planchón que sirven para trasladar a los habitantes de esta ciudad de un extremo a otro. En la actualidad existen dos empresas que compiten a lo largo del río, principalmente en la zona conocida como El Malecón.

Después de practicar visitas de verificación de cumplimiento de obligaciones relacionadas con la protección de los usuarios a las empresas que operan en el Río Sinú, y de realizar jornadas de capacitación a empresarios, ligas del consumidor y universidades, me desplazé al municipio de Ayapel – Córdoba.

La Ciénega de Ayapel es la mayor reserva hidrológica del Departamento de Córdoba, cuenta con una extensión de 40.000 hectáreas y hace parte del macrosistema de humedales y zonas inundables de la Depresión Momposina. Además de su importancia ambiental, esta ciénega cumple con un papel económico fundamental ya que sus recursos naturales son aprovechados por varias poblaciones y su paisaje es un atractivo para el ecoturismo, la pesca y los deportes acuáticos. Aquí existe una única empresa debidamente habilitada que presta el servicio de transporte fluvial de pasajeros.

Actualmente la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios tiene pendiente una tercera jornada que conforma la fase 2 de la travesía. Esta comisión se desarrollará en el Departamento de Guanía y busca conocer las dinámicas del servicio de transporte fluvial en el Río Inírida.

Travesía fluvial: las venas azules de Colombia ha logrado capacitar a más de 180 personas en materia de protección a usuarios y ha impactado a entidades, empresarios, instituciones educativas, ligas del consumidor y usuarios en departamentos como Santander, Antioquia, Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Neiva, Atlántico, Bolívar, Córdoba y Amazonas.

El transporte fluvial, por su accesibilidad en el costo de desplazamiento y su bajo impacto ambiental, tiene especial relevancia en varias regiones del país. Igualmente, representa un eje importante para el crecimiento y desarrollo socioeconómico de Colombia.

Se espera que en lo que resta de 2022, la travesía continúe su curso, y que muchos más ríos puedan ser testigos y sujetos del éxito de este programa que articula todas las virtudes de la política de prevención y promoción de la Superintendencia de Transporte. □

Consejos para el servicio de Transporte de cosas



Por: David Mayorga Henao

RECUERDE :

1. ENTREGAR LAS COSAS EMBALADAS Y ROTULADAS.
2. PAGAR EL VALOR DEL FLETE.
3. INFORMARTE SOBRE EL SERVICIO.
4. DECLARAR EL VALOR DE LAS MERCANCIAS.
5. RETIRAR O RECIBIR LA MERCANCÍA.



PRIMER PASO PARA EJERCER SUS DERECHO Y DEBERES: SOLICITE LA GUÍA DE TRANSPORTE DE COSAS

A.

DE GUÍA DE ENVÍO:

EMPRESA:
NIT:

DECRETO 1079 DE 2015
VERIFIQUE QUE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SE ENCUENTRE HABILITADA POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTE.

B.

DESTINATARIO:
DIRECCIÓN:

REMITENTE:
DIRECCIÓN:



C.

DESCRIPCIÓN MERCANCÍA:

PESO Y VOLUMEN:
VALOR DEL SERVICIO:
FECHA REMISIÓN:
FECHA ENTREGA:
OBSERVACIONES:

Derechos de los usuarios:

1. DERECHO A CAMBIAR RUTA O DESTINATARIO

Recuerde, esto puede tener costos adicionales.



2. DERECHO A RECIBIR LAS COSAS COMO FUERON ENTREGADAS

En la fecha y lugar acordados.



3. DERECHO AL PAGO DE INDEMNIZACIONES

Por pérdida o daño de las mercancías.



4. DERECHO A PROTESTAR

Informando al transportador los daños o pérdidas en el acto de entrega y recibo.



5. DERECHO A LA RECLAMACIÓN

En caso de inconformidad, ante el transportador o las autoridades.



¿RECLAMAR ANTE LA SUPERTRANSPORTE?

Cuando:

1. La mercancía tenga un peso superior a 5 kg.
2. La mercancía tenga un peso superior a 30 kg. y el transportador sea el concesionario oficial de correos.



TIP: Declarar el valor de las mercancías

En caso de pérdida o daño de la mercancía, el transportador indemnizará al usuario con un valor igual al declarado.

El valor declarado está compuesto por el precio de la mercancía en el lugar de entrega y los demás costos adicionales como: embalajes e impuestos.



La obligación del remitente de informar el valor de las mercancías y su importancia

Por Karen Alejandra Silva Rivera

El transporte de cosas es una actividad que se encuentra regulada en el Código de Comercio, específicamente en el artículo 1008 y subsiguientes, donde participan generalmente tres intervinientes: i) remitente, persona que se obliga por cuenta propia o ajena, a entregar las cosas al transportador para la conducción; ii) destinatario, persona que recibe la cosa; y iii) transportador, persona natural o jurídica que se obliga a recibir, conducir y entregar las cosas objeto del contrato.

Cuando ocurre alguna eventualidad con la mercancía, tal como la avería parcial, avería total y/o extravío, se presentan conflictos entre las partes del contrato de transporte, lo cual se evidencia mayormente cuando el usuario no realizó la declaración del valor de las cosas a enviar; porque se le olvidó, porque no validó la información que debía entregar, por no manifestar sus dudas o porque quiso pagar un flete (valor que se paga por la ejecución del contrato de transporte) más económico, lo cual, influirá en las consecuencias jurídicas que se configuren como resultado de estas circunstancias, por lo que es de suma importancia conocer la relevancia del valor declarado que debe ser consignado en la guía de transporte.

La normatividad comercial colombiana, indica en el artículo 1010¹ del Código de Comercio, la obligación de informar a cargo del remitente cuando se celebra un contrato de transporte de mercancías, y de indicar al transportador, al momento de la entrega de la cosa, los siguientes datos: a) nombre y la dirección del destinatario, b) lugar de la entrega, c) naturaleza del bien, d) valor de la cosa, e) el número, f) peso, g) volumen, g) las características, así como las condiciones especiales para el cargue y si deben tener embalaje especial para evitar cualquier tipo de avería.

En caso de presentarse un daño por falta de información, la responsabilidad será del remitente ante el transportador y el destinatario, por lo que deberá hacerse cargo de los eventuales perjuicios que se causen por la omisión, falsedad o deficiencia de esta.

Las obligaciones de declarar el valor de las cosas a transportar, así como de informar sus características por parte de los usuarios, nos dejan ver que, existen deberes y responsabilidades a cargo de los usuarios del sector transporte.

Los deberes de los consumidores se encuentran consagrados en el artículo 3° del Estatuto del Consumidor. Para el caso que se analiza, el numeral 2.2², establece como deber, informarse respecto de la calidad de productos que se adquieren, así como de las instrucciones del productor y/o proveedor en cuanto al uso y/o consumo adecuado, conservación e instalación, lo cual se materializa en conductas simples como leer bien la guía de transporte que se entrega, preguntar ante cualquier duda al empleado que le atiende, realizar llamadas telefónicas para obtener información antes de realizar el envío, cumplir los requisitos, entre otros.

Ante la configuración de avería parcial, total y/o extravío de la cosa, la empresa de transporte indemnizará al usuario por el valor declarado en la guía de transporte³, porque así lo establece la normatividad comercial. En caso de que el usuario haya omitido informar el valor de la mercancía, el transportador sólo estará obligado a pagar el 80 % de la cosa y el precio probado por parte del consumidor.

Así las cosas, es importante que el usuario asuma su responsabilidad de estar informado de las condiciones del servicio que va a adquirir, y realice la declaración correcta del valor de las mercancías al momento de celebrar un contrato de transporte, para que en caso de cualquier percance con la mercancía objeto de envío, no surjan controversias por este aspecto y la empresa transportadora responda por la novedad presentada. □

1. "ARTÍCULO 1010. REMITENTE E INFORMACIÓN SOBRE LA COSA. (...)El remitente indicará al transportador a más tardar al momento de la entrega de la mercancía, el nombre y la dirección del destinatario, el lugar de la entrega, la naturaleza, el valor, el número, el peso, el volumen y las características de las cosas, así como las condiciones especiales para el cargue y le informará cuando las mercancías tengan un embalaje especial o una distribución técnica. La falta, inexactitud o insuficiencia de estas indicaciones hará responsable al remitente ante el transportador y el destinatario de los perjuicios que ocurran por precauciones no tomadas en razón de la omisión, falsedad o deficiencia de dichos datos. (...)"

2. "Artículo 3°. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes: (...) 2.2. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación (...)"

3. "ARTÍCULO 1031. VALOR DE LA INDEMNIZACIÓN. (...) En caso de pérdida total de la cosa transportada, el monto de la indemnización a cargo del transportador igual al valor declarado por el remitente para la carga afectada. Si la pérdida fuere parcial, el monto de la indemnización se determinará de acuerdo con la proporción que la mercancía perdida represente frente al total del despacho.

No obstante, y por estipulación expresada en la carta de porte conocimiento o póliza de embarque o remesa terrestre de carga, las partes podrán pactar un límite indemnizable, que en ningún caso podrá ser inferior al setenta y cinco por ciento (75%) del valor declarado.

En eventos de pérdida total y pérdida parcial por concepto de lucro cesante el transportador pagará adicionalmente un veinticinco por ciento (25%) del valor de la indemnización determinada conforme a los incisos anteriores. Si la pérdida o avería es ocasionada por dolo o culpa grave del transportador éste estará obligado a la indemnización plena sin que valga estipulación en contrario o renuncia.

En el evento de que el remitente no suministre el valor de las mercancías a más tardar al momento de la entrega, o declare un mayor valor al indicado en el inciso tercero del artículo 1010, el transportador sólo estará obligado a pagar el ochenta por ciento (80%) del valor probado que tuviere la cosa perdida en el lugar y fecha previstos para la entrega al destinatario. En el evento contemplado en este inciso no habrá lugar a reconocimiento de lucro cesante. (...)"

Una mirada a las acciones de prevención de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Por: Margaret Yarim Furnieles Chipagra

Para la Superintendencia de Transporte las acciones de prevención son aquellas que están encaminadas a difundir y fomentar el cumplimiento del marco normativo aplicable al transporte¹.

En el año 2018, la Superintendencia de Transporte identificó la necesidad de “*propiciar entornos de seguridad jurídica para el sector*”² estableciendo como pilar de su renovación el ejercicio de la función de vigilancia desde un enfoque preventivo, que, a su vez, se cimenta en labores de capacitación y divulgación del régimen normativo existente y el acompañamiento a los empresarios.

Para el cumplimiento de dicho propósito se hizo necesaria la creación de las Direcciones de Promoción y Prevención en cada una de las áreas misionales de la entidad, las cuales, desde la expedición del Decreto 2409 de 2018, adelantan acciones preventivas tendientes a lograr la observancia efectiva del marco normativo que orienta la actividad transportadora.

Ese mismo año, se creó la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, área misional encargada de vigilar, inspeccionar y controlar que las empresas que prestan los servicios públicos de transporte cumplan la normatividad de protección a usuarios.

Las normas que protegen promueven y garantizan los

derechos de los consumidores de los servicios públicos de transporte no emergieron a partir de la creación de la Delegatura, estas son anteriores, sin embargo, desconocidas o ignoradas por gran parte de los actores del sector.

Si de buscar razones se trata, encontramos más de una. Los altos costos asociados a la defensa de los derechos por parte de los usuarios, la ausencia de una dependencia técnica y especializada en la materia e incluso la falta de interés institucional y corporativo en el tema.

Bajo ese panorama, la Delegatura para la Protección de Usuarios se presentó a los empresarios, les comunicó sus funciones, ha difundido el marco normativo aplicable, pero, sobre todo, les ha ofrecido acompañamiento a través de diferentes programas de prevención y promoción.

Romper el paradigma del ejercicio tradicional de las funciones de vigilancia por parte de las superintendencias no ha sido una labor menor, ha costado mucho tiempo y esfuerzo hacer entender a los destinatarios de nuestras acciones de prevención, que la entidad tiene la función de fomentar el cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte y que esa tarea se adelanta mediante actividades, campañas y programas de acompañamiento que incluyen el requerimiento de planes de acción y su respectivo seguimiento.³



Sin embargo, todo ha valido la pena, estamos convencidos del poder transformador y armonizador que tienen la prevención, y entendemos que todos los cambios implican trabajo. Cruzar el abismo que se produce entre lo novedoso y sus destinatarios toma tiempo, es un proceso que conduce al entendimiento del propósito de las acciones y la adopción de nuevos comportamientos.

Hoy, son más los empresarios que entienden el para qué de las acciones preventivas, que valoran que la Delegatura identifique las conductas u omisiones que tienen la potencialidad de infringir la norma y afectar los derechos de los usuarios, que están abiertos al acompañamiento en la adopción de medidas correctivas y gozan del bienestar que produce el deber cumplido.

En estos 3 años y medio de trabajo en pro de los usuarios y empresarios del sector transporte, la Delegatura ha llevado a cabo 18 programas con enfoque preventivo en los diferentes modos de transporte, los que nos han dejado grandes aprendizajes y satisfacciones, y nos han permitido entender las dinámicas actuales de la actividad transportadora.

Hacemos un llamado a las empresas de transporte a que se sumen a los programas de prevención de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector

Transporte, a que trabajemos de manera conjunta en superar aquellas situaciones y problemáticas que pueden afectar los derechos de los usuarios, y a que construyamos una cultura de respeto y cumplimiento de las deberes y responsabilidades que tenemos cada uno de los actores del sector.

Agradecemos a las empresas y agremiaciones que se han sumado a la cultura de la prevención, que trabajan de manera articulada con la autoridad en la corrección y mejora continua, que están abiertas a entender y aprender.

La superintendencia de Transporte es una entidad de puertas abiertas, dispuesta al dialogo, a la participación ciudadana y construcción colectiva de soluciones que redunden en beneficios del sector. □

1. DECRETO 2409 DE 2018.

2. Ibidem

3. DECRETO 2409 DE 2018. "ARTÍCULO 12. Funciones del Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte. (...)

8. Fomentar y desarrollar actividades tendientes al cumplimiento de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte.

9. Implementar campañas de prevención y acompañamiento para el cumplimiento de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte.

(...)
ARTÍCULO 12A. Funciones de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte. (...)

3. Fomentar y desarrollar actividades tendientes al cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.

(...)
5. Implementar campañas de prevención y acompañamiento para el cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.

(...)
10. Requerir la elaboración y realizar el seguimiento de los planes de acción solicitados a los vigilados, tendientes al cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte."

Retos y perspectivas de los prestadores del servicio público de transporte

Por: Erika Daniela Calvache Arteaga



El Estatuto del Consumidor¹ tiene como objetivo amparar la dignidad e intereses económicos de los consumidores, buscando equilibrar las cargas contractuales de la relación de consumo.

Este régimen de protección puede exigirse por los usuarios que adquieren el servicio de transporte público para satisfacer una necesidad particular, privada, familiar o empresarial cuando no esté relacionada con el desarrollo u objeto de su actividad económica; porque si la prestación está asociada a la fuente de ingresos el régimen será el de la teoría general del contrato y las autoridades competentes para atender su reclamo serán las judiciales.

Algunos lectores se preguntarán ¿Por qué existe una protección especial al consumidor? y la respuesta es más sencilla de lo que parece. El consumidor es la parte más vulnerable y débil dentro de la relación de consumo, porque carece de poder para alterar o modificar las condiciones

preestablecidas por el empresario, teniendo que ceñir su voluntad a la aceptación o rechazo de las condiciones del transportador.

Puede decirse entonces que, ciertos prestadores del servicio de transporte destinan gran parte de sus recursos en estrategias para posesionarse en el mercado, crear una imagen corporativa reconocida y ofrecer una amplia gama de servicios para estar entre las primeras opciones de los usuarios. Pero en el proceso pueden omitir su obligación de prestar un servicio de calidad, garantizando y promoviendo derechos.

Con la finalidad de maximizar los procesos dentro del contrato de transporte e impulsar su actividad en un mercado altamente competitivo, enlistamos las problemáticas identificadas en las relaciones de consumo y sus posibles soluciones para superar las contingencias:

| Problemática | Soluciones |
|---|---|
| Falta de información, contratos poco claros. | Brindar información completa y clara, sobre los términos y condiciones, los derechos, deberes, tarifas y servicios, a través de personal capacitado que se relacione con los usuarios. |
| Procedimientos no establecidos o contrarios al marco de protección de usuarios. | Diseñar políticas que incluyan derechos y procedimientos para regular diferentes situaciones posibles y previsibles de cara al usuario. |
| Personal descortés y poco cualificado. | <p>Capacitar y formar a los trabajadores para que interactúen adecuadamente con los usuarios.</p> <p>Solicitar a la Dirección de Prevención, Promoción y Atención al Usuario jornadas de formación sobre la protección de usuarios.</p> |
| Imposibilidad de conocer la percepción de los usuarios. | <p>Valorar la experiencia del consumidor tras culminar la prestación del servicio, a través de llamadas o encuestas de satisfacción, para generar un acercamiento entre las partes.</p> <p>Identificar los problemas más reiterativos, adoptar acciones y corregir las falencias.</p> <p>Promocionar una cultura de respeto a los derechos y deberes de los usuarios.</p> |
| Contratos con cláusulas confusas, con doble sentido, palabras desconocidas y condiciones que pongan en desventaja al consumidor y beneficien al empresario. | Tener a disposición de los consumidores contratos justos y equilibrados. Evitando la inclusión de cláusulas abusivas porque no tienen eficacia jurídica. |
| Falta de canales para presentar Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), poca publicidad de estos y negativa a su recepción. | <p>Implementar canales de atención presenciales y/o virtuales eficientes, donde den respuestas prontas y de fondo a las PQR.</p> <p>Disponer de formularios de PQR en las páginas web, oficinas y/o taquillas.</p> |

Por lo expuesto, se invita a empresarios, operadores e intermediarios a acoger el marco de protección a usuarios, usar contratos con cláusulas transparentes, claras, en español y letra legible, cumplir con estándares de calidad, brindar seguridad durante la iniciación, ejecución y finalización del contrato, contar con garantía legal y disponer de información².

Por otro lado, se insta a los usuarios a atender sus deberes y respetar las condiciones del contrato de transporte.

Con la aplicación de estas recomendaciones las prácticas de consumo mejorarán y se evitarán las reclamaciones en masa. □



1. Ley 1480 de 2011.
 2. Ley 1480 de 2011, artículo 3, numeral 1.5. "completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea".



Por: Ángela Patricia Villegas Flórez

Qué mejor publicidad, que un **cliente satisfecho**

En Colombia los actores del mercado están constantemente publicitando sus productos con el propósito de influir en la decisión de compra de los consumidores. En ese sentido, la publicidad actúa como un mensaje persuasivo que busca destacar las calidades y cualidades del bien o del servicio ofrecido, con el claro objetivo de ser cada vez más competitivos.

En relación con esta práctica, los empresarios deben aplicar reglas claras respecto de las condiciones de modo, tiempo y lugar. La información que se publicita a través de los diferentes medios de comunicación debe ser clara, completa y veraz, más ahora, que la información se vuelve masiva y los usuarios tienen acceso a ella de inmediato.

Por ende, es importante que las características y requisitos para acceder al servicio, los sitios autorizados para adquisición de este, el precio, su vigencia y el destino promovido, sea informado de forma comprensible y veraz; permitiendo que, el usuario se sienta confiado en la compra; lo cual, fomentará su fidelidad, y a su vez, representará para el empresario un reconocimiento que puede incrementar sus ventas; pues, no hay mejor publicidad que la opinión de un cliente satisfecho.

Por esta razón, la Superintendencia de Transporte, a través de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, puso en conocimiento de los empresarios aquellos aspectos que pueden ser relevantes a la hora de ofrecer un servicio haciendo uso de incentivos, a través de unas orientaciones sobre promociones y ofertas que están disponible en <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>.

El propósito de esos documentos es promover que la

información que se disponga al usuario cumpla con las características que garanticen que no tengan dudas o frustraciones. Pues, no podemos negar la existencia de prácticas irregulares de publicidad.

De ahí que, la publicidad engañosa se encuentra definida en la Ley 1480 de 2011, artículo 5 numeral 13 como *“Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión”*, quiere decir que, se vale de información falsa o ambigua que termina confundiendo al usuario, para llevarlo a tomar una decisión de compra equivocada; pues, este, al verse seducido por un incentivo, termina adquiriendo un servicio que solo le produce descontento o malestar.

Asimismo, esta autoridad ha realizado esfuerzos para brindar herramientas a los usuarios, como, **“Reportar promociones u ofertas”**, buzón a través del cual, los consumidores pueden poner en conocimiento de esta Entidad aquellas promociones y ofertas que consideren poco claras, confusas o ambiguas, para que se adelanten las acciones preventivas o correctivas a que haya lugar.

Hacemos una invitación a todos los empresarios del sector transporte a informar de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, comprensible e idónea las condiciones de modo, tiempo y lugar de las promociones y ofertas y a cumplir los términos y condiciones establecidos para los incentivos.

Igualmente, le recordamos a los usuarios que deben informarse acerca de sus derechos y cumplir con sus deberes. Entre todos debemos incentivar una cultura centrada en la legalidad.□



ACTIVIDADES

DIVIÉRTETE Y APRENDE JUGANDO

¿Conoces los deberes de los usuarios del sector transporte?

Relaciona el deber a cumplir con el caso que corresponda

DEBERES

SEGUIR LAS INSTRUCCIONES

OBRAR DE BUENA FE

CUMPLIR LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

PAGAR EL PRECIO DEL SERVICIO

INFORMARSE

SITUACIONES

Ángela tomó el servicio con su hijo 3 años, solo pagó un asiento.

Antes de llegar al punto de desembarque, Ana le pide al conductor que se detenga y la deje en un lugar distinto.

Lissy es menor de edad, pero le informó a la empresa de transporte que tiene 20 años, presentó una identificación falsa.

Cuando estaba a punto de embarcarse con su perro, Cristián se enteró que la empresa transportadora no presta el servicio de transporte a mascotas.

Eduardo sabe que es positivo para COVID 19, sin embargo va a tomar un vuelo para disfrutar de sus vacaciones en la playa.



ACTIVIDADES

DIVIÉRTETE Y APRENDE JUGANDO

TELAR «Arma la palabra»

En la Superintendencia de Transporte velamos y nos preocupamos por el bienestar y la protección a los usuarios del sector transporte en cualquiera de sus modos. Ahora, te invitamos a conocer alguna de las palabras clave de nuestras funciones como entidad.

**RE, EO, MI, PU, TI, SP, JE, IM,
LA, TR, EC, RI, EC, QU,**

Ubica las letras en el telar.

Vamos...



| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|--|--|---|---|---|---|
| 1 | D | E | B | E | | | S | W | A | X |
| 2 | Y | H | D | E | | | C | H | O | S |
| 3 | L | A | E | R | | | S | C | T | V |
| 4 | U | T | E | R | | | S | T | R | E |
| 5 | A | T | E | R | | | N | A | L | G |
| 6 | A | E | R | O | | | E | R | T | O |
| 7 | M | A | R | I | | | M | O | X | W |
| 8 | T | R | A | N | | | O | R | T | E |
| 9 | P | A | S | A | | | R | O | S | H |
| 10 | T | T | A | N | | | A | L | E | S |
| 11 | V | I | G | I | | | N | C | I | A |
| 12 | J | C | O | N | | | O | L | G | F |
| 13 | I | N | S | P | | | C | I | O | N |
| 14 | U | S | U | A | | | O | S | C | O |
| 15 | P | R | O | T | | | C | I | O | N |
| 16 | Q | D | K | Y | | | E | J | A | S |
| 17 | K | R | E | C | | | M | O | S | F |
| 18 | I | V | I | A | | | R | O | S | U |
| 19 | F | X | T | I | | | E | T | E | S |
| 20 | Z | J | R | E | | | A | C | T | O |



LO QUE FUE NOTICIA

LO MÁS DESTACADO EN EL PRIMER SEMESTRE 2022

ENERO

CUATRO AEROLÍNEAS SE UNIERON A LA ESTRATEGIA DE VIGILANCIA PREVENTIVA DE LA SUPERTRANSPORTE PARA MEJORAR EL PANORAMA DE LA RECLAMACIÓN AÉREA.

Con el objetivo de superar los inconvenientes en la comunicación entre usuarios y empresas prestadoras del servicio de transporte aéreo en materia de peticiones, quejas y reclamos, la Superintendencia de Transporte desplegó acciones con miras al cumplimiento de la normatividad vigente, en el marco de sus funciones de vigilancia preventiva, mediante el programa de “Prevención a la Reclamación Aérea-PRA” y la campaña “Ruta de Atención”.

Para más información: <https://cutt.ly/xKzyjay>

FEBRERO

LA SUPERTRANSPORTE TRAMITÓ EL 95,2 % DE LAS QUEJAS INTERPUESTAS POR LOS USUARIOS

La Superintendencia de Transporte recibió en el 2021 un total de 17.216 peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRD por parte de los usuarios, de las cuales el 78,74 % corresponden al modo aéreo, el 21,18 % al modo terrestre y el 0,008 % al modo acuático. Logrando un avance en la resolución de estos casos de un 95,21 %. Esta y otra información, disponible en el Boletín de Gestión 2021 de la Delegatura para la Protección de usuarios del sector Transporte.

Para más información: <https://shortest.link/3EXx>

MARZO

DE 32 MILLONES DE PASAJEROS MOVILIZADOS POR EL MODO AÉREO, 12.258 SE QUEJARON ANTE LA SUPERTRANSPORTE EN 2021

El 14 de marzo de 2022 se publicó el Boletín de PQRD del 2021 Vs Transporte Aéreo de Pasajeros. Este documento contiene la relación de pasajeros transportados durante 2021 y las PQRD recibidas por la Supertransporte para la misma temporada.

Para más información: <https://cutt.ly/LKzzvVK>

SUPERTRANSPORTE CONMEMORA EL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CON EL LANZAMIENTO DE LA SEMANA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

En el marco de la conmemoración del día del consumidor se realizaron diferentes actividades durante la semana del 14 al 19 de marzo. Los usuarios y empresarios pudieron seguirlas través de diferentes medios de comunicación y redes social donde encontraron videos y fotografías de la jornada, cifras relevantes del Sector Transporte e información relacionada con los modos aéreo, fluvial y terrestre.

Para más información: <https://shortest.link/3EXv>

MAYO

EN SU TERCER ANIVERSARIO COMO PROTECTORA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO, LA SUPERTRANSPORTE LANZA LA HERRAMIENTA “HORUS”.

Con la Ley 1955 de 2019, se otorgó el amparo de los derechos de los usuarios del transporte aéreo a la SuperTransporte, por eso, desde la Delegatura para la Protección a Usuarios se han adelantado programas de prevención y promoción de la normatividad en el sector. Durante el mes de mayo se realizó la campaña de conmemoración de los 3 años de competencia en protección a usuarios del transporte aéreo y se lanzó la herramienta Horus, desarrollada con la finalidad de informar a los usuarios de manera práctica y didáctica sobre las políticas de las aerolíneas sobre: reembolso, transporte de menores, mascotas y equipaje.

Para más información: <https://shortest.link/3EXq>

SUPERTRANSPORTE PUBLICA PARA COMENTARIOS EL PROYECTO DE RESOLUCIÓN QUE BUSCA QUE SE INFORME LA MEDIDA DEL ESPACIO ENTRE LAS FILAS DE SILLAS DE LAS AERONAVES

La Superintendencia de Transporte publicó el proyecto de resolución “por la cual se adiciona un artículo al capítulo 2 y se incorpora un nuevo capítulo al título II de la Circular Única de Infraestructura y Transporte”, que busca que las aerolíneas, intermediarios y agencias de viajes informen sobre la medida del espacio existente entre una y otra fila de sillas de las aeronaves.

Para más información: <https://cutt.ly/iKzxmhA>

JUNIO

SUPERTRANSPORTE LANZA GUÍA PARA QUE EMPRESARIOS DEL SECTOR CUMPLAN LAS NORMAS SOBRE CONTRATOS Y PREVENIR CLÁUSULAS ABUSIVAS A LOS USUARIOS

La Guía para Empresarios es una herramienta de consulta dirigida a las empresas del sector transporte, que tiene por objetivo prevenir la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de transporte de personas o cosas, así como la promoción de la normatividad aplicable en la materia.

Para más información: <https://shortest.link/3EXn>

LEGALIDAD Y LIBRE ELECCIÓN: FUNDAMENTOS DE LA GUÍA DE LA SUPERTRANSPORTE SOBRE LA INFRACCIÓN POR PREGONEO

El 15 de junio de 2022 se llevó a cabo el lanzamiento de la Guía Sobre el Pregoneo y la Campaña de sensibilización: legalidad y libre elección, en un evento realizado con la participación especial del Superintendente Wilmer Salazar Arias, el Viceministro de Transporte Camilo Pabón Almanza, Cotercó, Conalter y la colaboración de la Terminal de Transporte de Bogotá.

Para más información: <https://shortest.link/3EXj>



La movilidad
es de todos

Mintransporte



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



vur@supertransporte.gov.co



Supertransporte



Línea gratuita nacional **018000915615**



Supertransporte



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



@supertransporte

+57 318 594 66 66



@supertransporte



www.supertransporte.gov.co



Superintendencia de Transporte

