

NOTI USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

Editorial

Para la Superintendencia de Transporte, la socialización, sensibilización y orientación sobre los **derechos y deberes de los usuarios**, son herramientas fundamentales y eficaces para mejorar las relaciones de consumo que se surten entre los diferentes actores que hacen parte del transporte público en Colombia.

A partir de la fecha, ponemos a disposición este boletín con periodicidad mensual, a través del cual enfatizaremos en un derecho o deber de los usuarios, los programas y campañas en curso y acciones implementadas que contribuyen a la prestación del servicio de transporte legal, con seguridad y calidad.

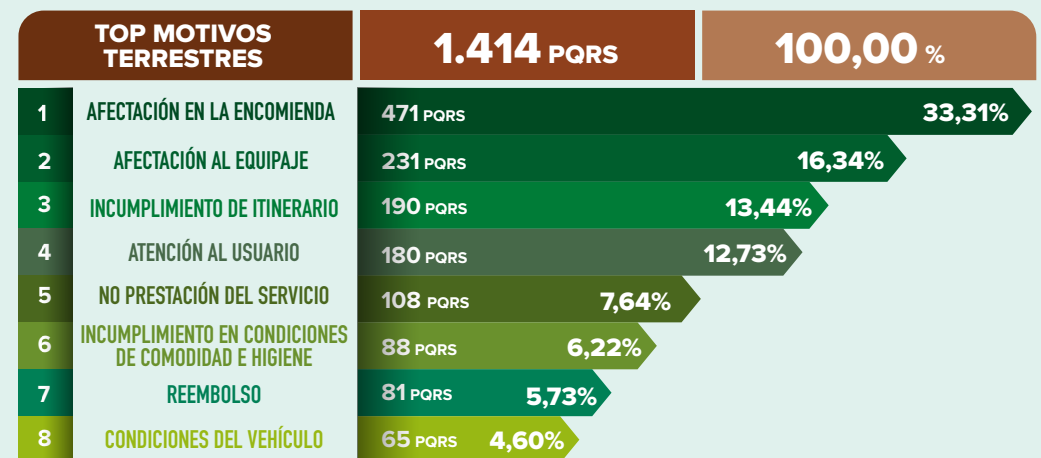
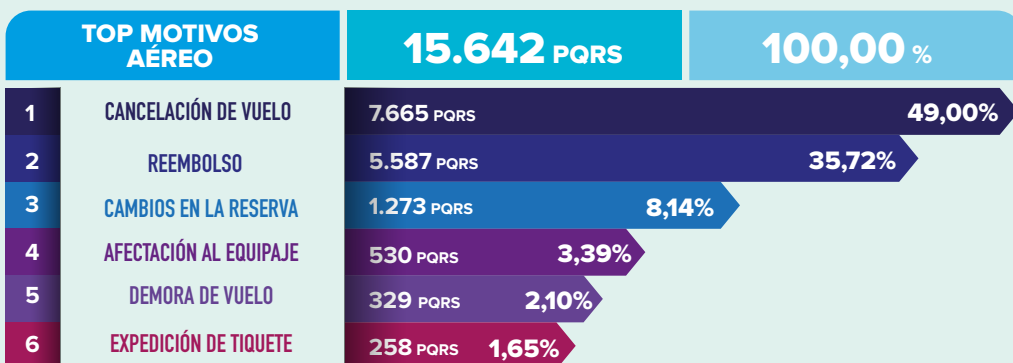
¿Qué es calidad en los servicios?

Los usuarios tienen derecho a que el servicio adquirido sea prestado en **las condiciones bajo las cuales fue ofrecido** por la empresa de transporte, dentro de las que se encuentran las especificaciones y características como capacidad, comodidad, accesibilidad y demás circunstancias que se consideren determinantes para el usuario al ejercer su decisión de compra, por ejemplo, el acceso a internet, aire acondicionado, sillas reclinables, apoyo pies, tomas de energía y servicio de baño.

Adicionalmente, el servicio público de transporte debe ser prestado con las **características propias o inherentes al mismo**, como la entrega de un elemento que permita la identificación del equipaje puesto en custodia de la empresa de transporte, y las **habituales del mercado**.

En todo caso, el transportador debe asegurar todos los estándares de calidad; los cuales no pueden ser inferiores o contrarios a los reglamentos técnicos, si los hubiere.

Los principales motivos que han afectado la calidad en la prestación del servicio en 2023 son:



Con el fin de mejorar la prestación del servicio en condiciones de calidad, hemos adelantado acciones preventivas, como capacitaciones a los diferentes actores del sector transporte, ya sea usuarios, empresas, conductores, representantes de gremios y público en general. Con estas actividades, informamos a las partes y contribuimos al cumplimiento de la normatividad de protección a los usuarios del sector.

Decisión administrativa relacionada

En un caso de protección a los usuarios del transporte terrestre de pasajeros, la SuperTransporte recordó que¹:

«Según la Ley 1480 de 2011, (...) se establecen las obligaciones de calidad de los servicios ofrecidos en el mercado y la responsabilidad de los empresarios por el incumplimiento a tales estándares. En particular, una de las medidas para la calidad de un servicio, son las características inherentes a este, dentro de las cuales se incluyen aquellas definidas por mandato legal».

La Superintendencia evaluó si se cumplió con la calidad en el transporte de equipaje, que imponen los artículos 982 y 1030 del Código de Comercio, donde el transportador debe recibir, conducir y entregar en el estado en que fue puesto en custodia por el usuario. Además, la Ley presume el buen estado de las cosas, con la excepción de que se haya dejado constancia previa de otras condiciones, como daños preexistentes.

«De las anteriores normas se genera una obligación de resultado para la [empresa] al momento de realizar el transporte de cosas. Como consta en el expediente, tanto la avería como la pérdida de los equipajes transcurrieron cuando las maletas estaban bajo la custodia de la empresa de transporte (...)».

En este caso, la Superintendencia sancionó y confirmó la imposición de una multa a una empresa de transporte terrestre de pasajeros que incumplió con sus obligaciones de custodia y cuidado del equipaje de los usuarios.

¹) Resolución 6765 del 4 de septiembre de 2023, «Por la cual se resuelve un recurso de apelación», expedida por el Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Próximamente: Laboratorio de simplicidad

La Estrategia de Lenguaje Claro busca que la comunicación de la información pública sea asertiva para garantizar el goce efectivo de los derechos. Su objetivo es que cualquier persona encuentre lo que necesita, comprenda la información que halle y pueda hacer uso de esta. Por tanto, se desarrollan metodologías y herramientas, como los Laboratorios de Simplicidad, que permitan “traducir a lenguaje simple” los documentos, con la participación de los actores del sector.

En las siguientes semanas, la Super estará escuchando a sus vigilados y usuarios para mejorar la «Cartilla». De otro lado, se realizará un comunicado relativo al cierre de la vía Santiago de Cali - Loboguerrero. A través de una lectura acompañada a este material **SuperEducativo**, queremos simplificar y aclarar el lenguaje para el provecho del sector.

Los invitamos a vincularse con esta actividad a través de la información que publicaremos en las redes sociales de la Super.



Sigue de cerca todas nuestras actividades en las redes sociales:

@supertransporte_oficial

Supertransporte

Línea Gratuita Nal. 018000915615

Supertransporte

@supertransporte

+57 318 594 66 66

Superintendencia de Transporte

vur@supertransporte.gov.co