

# Guía sobre Comercio Electrónico

## Obligaciones del Transportador



## Guía sobre Comercio Electrónico

### Obligaciones del Transportador

Esta es una herramienta orientadora que contiene algunos aspectos relevantes sobre la regulación del comercio electrónico, la cual, está desprovista de carácter legal o reglamentario.

| Pg.      |                                                                                |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 3        | Introducción                                                                   |
| <b>4</b> | <b>1. Comercio electrónico</b>                                                 |
| 4        | 1.1. Elementos esenciales del comercio electrónico                             |
| 4        | 1.1.1. Actos, negocios u operaciones mercantiles                               |
| 4        | 1.1.2. Intercambio de mensaje de datos                                         |
| 4        | 1.1.3. Proveedor                                                               |
| 4        | 1.1.4. Consumidor o usuario                                                    |
| 5        | 1.1.5. Comercialización de bienes o servicios                                  |
| 5        | 1.2. Diferencia con los portales de contacto                                   |
| 5        | 1.2.1. Definición de portal de contacto                                        |
| 6        | 1.2.2. Diferencias entre los portales de contacto y los comercios electrónicos |
| 6        | 1.2.2.1. Naturaleza del canal                                                  |
| 6        | 1.2.2.2. Los términos y condiciones                                            |
| 6        | 1.2.2.3. El precio                                                             |
| 6        | 1.2.2.4. Trámite de pago                                                       |
| 6        | 1.2.2.5. La relación de consumo                                                |
| <b>7</b> | <b>2. Obligaciones de los empresarios en el comercio electrónico</b>           |
| 7        | 2.1. Identificarse                                                             |
| 7        | 2.2. Informar las características del servicio                                 |

| Pg.       |                                                                                                 |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8         | 2.2.1. Disponibilidad del servicio                                                              |
| 8         | 2.2.2. Indicar si se trata de un viaje directo o con escalas o paradas autorizadas              |
| 8         | 2.2.3. Tiempo de presentación en el terminal de transporte aéreo, terrestre, marítimo o fluvial |
| 8         | 2.2.4. Los terminales de origen y destino                                                       |
| 8         | 2.2.5. Tipo de servicio                                                                         |
| 8         | 2.2.6. Condiciones para el transporte de equipaje                                               |
| 9         | 2.2.7. Condiciones para el transporte de menores de edad con o sin acompañante                  |
| 9         | 2.2.7.1. Menores que viajan en compañía de un adulto responsable                                |
| 9         | 2.2.7.2. Menores que viajan sin acompañante                                                     |
| 10        | 2.2.8. Condiciones para el transporte de animales                                               |
| 10        | 2.2.8.1. Transporte de mascotas                                                                 |
| 10        | 2.2.8.2. Transporte de animales de asistencia                                                   |
| 11        | 2.2.9. La escala de representación de las imágenes utilizadas                                   |
| 11        | 2.3. Informar el precio de los servicios                                                        |
| 12        | 2.4. Informar y garantizar el derecho de retracto                                               |
| 12        | 2.5. Publicar las condiciones generales del contrato                                            |
| 13        | 2.6. Presentar un resumen de la compra                                                          |
| 13        | 2.7. Verificar la edad del consumidor                                                           |
| 13        | 2.8. Informar los medios disponibles para realizar el pago del servicio                         |
| 13        | 2.9. Enviar un comprobante de la compra                                                         |
| 13        | 2.10. Disponer de un mecanismo de radicación de peticiones, quejas o reclamos                   |
| 14        | 2.11. Informar el derecho a reversar el pago                                                    |
| 14        | 2.12. Disponer de un enlace a la autoridad de protección al usuario                             |
| <b>15</b> | <b>3. Competencia de la Superintendencia de Transporte</b>                                      |
| 16        | Conclusiones                                                                                    |
| 16        | Glosario                                                                                        |
| 18        | Bibliografía                                                                                    |



## Introducción

Desde el 2018, con la creación de la Delegatura para la Protección de Usuarios, la Superintendencia de Transporte ha desarrollado procesos de prevención y promoción del cumplimiento del marco normativo que tiene el comercio electrónico en la compra y venta del servicio público de transporte.

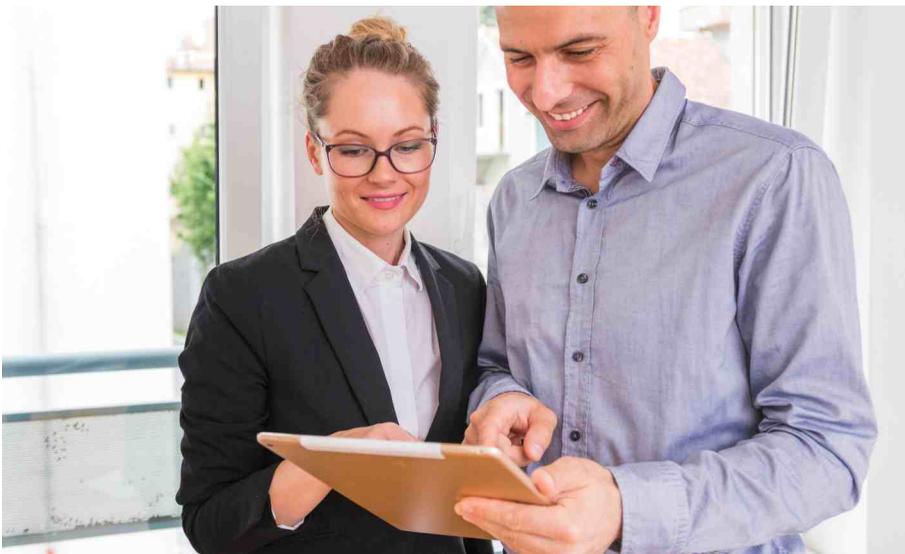
Es así como en el año 2019 se inició un programa preventivo denominado Comercio Electrónico Transparente, el cual, ha sido desarrollado en el modo aéreo, en el modo terrestre y aplicado a las agencias de viajes.

Este programa tiene el propósito de verificar el nivel de cumplimiento de las obligaciones que surgen para quienes comercializan servicios de transporte a través de comercio electrónico, empresas de transporte e intermediarios, para luego advertir sobre aquellas disposiciones que no están siendo atendidas o que se aplican de manera imperfecta, con el objetivo de que se adopten medidas o acciones de mejora que permitan dar cumplimiento cabal a la normatividad.

En este ejercicio, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte evidenció la necesidad de expedir una herramienta orientadora para los empresarios del sector transporte, especialmente, para aquellos modos en donde el comercio electrónico aún se encuentra en proceso de desarrollo y expansión.

Este documento contiene una explicación de obligaciones y deberes de los empresarios, relacionada con el derecho de información que tienen los usuarios que adquieren sus servicios de transporte público a través de comercio electrónico, y es precisamente el diferenciador frente otro tipo de herramientas que brindan orientación en sentido amplio y no de manera específica para el sector transporte.

Los comercios electrónicos que proporcionan a los usuarios herramientas informativas claras, completas y comprensibles, están dotados de la transparencia que necesitan los usuarios para adquirir confianza en este tipo de métodos de compra.



## 1. Comercio electrónico

De acuerdo con el **literal b del artículo 2 de la Ley 527 de 1999 y el artículo 49 de la Ley 1480 de 2011**, comercio electrónico es la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles acordados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados<sup>1</sup> entre proveedores y consumidores para la comercialización, compra y venta, de bienes y servicios, como el transporte de pasajeros o mercancías por vía aérea, férrea, fluvial, marítima o terrestre.

De dicha definición podemos extraer los **elementos esenciales del comercio electrónico**.



### 1.1. Elementos esenciales del comercio electrónico

Literal b del artículo 2 de la Ley 527 de 1999 - Artículo 49 de la Ley 1480 de 2011.  
**Para el modo aéreo:** Parágrafo artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012.



**1.1.1. Actos, negocios u operaciones mercantiles:** declaraciones de voluntad de las partes, consumidor y proveedor, de forma expresa, dirigidas a la celebración de un contrato, como el de transporte.



**1.1.2. Intercambio de mensaje de datos:** envío y recibo de información comunicada por medios electrónicos, como, por ejemplo, redes sociales, correo o comercio electrónico.



**1.1.3. Proveedor o intermediario:** el numeral 11 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, define a los proveedores como aquellos que, de manera habitual ofrecen, suministran, distribuyen o comercializan bienes o servicios con o sin ánimo de lucro, de manera directa o indirecta.



**1.1.4. Consumidor o usuario:** el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 lo define como cualquier persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza, para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.

<sup>1</sup> Aplicación de las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión de información computarizada.



## 1.2. Diferencia con los portales de contacto

Artículos 49 y 53 de la Ley 1480 de 2011.

### 1.2.1. Definición de portal de contacto

De acuerdo con el **artículo 53 de la Ley 1480 de 2011**, los portales de contactos son plataformas electrónicas en la que personas naturales o jurídicas ofrecen bienes o servicios para su comercialización y en donde los consumidores pueden contactarlos.

Así las cosas, los portales de contacto deben ser entendidos como **puntos de encuentro entre productores y proveedores y los usuarios y/o consumidores**.

Entonces, es importante tener claro que, los portales de contacto no ostentan la calidad de productor o proveedor y, por tanto, **es un tercero en la relación de consumo** que pueda surgir del encuentro entre el transportador o intermediario y el usuario.

Sin embargo, esto no implica que no tenga obligaciones frente a los usuarios y/o consumidores, toda vez, que el artículo 53 de la Ley 1480 de 2011, señala de manera expresa que deben disponer en sus plataformas la información de los productores y/o proveedores que ofrezcan sus servicios a través de su portal, con el fin de que los usuarios puedan contactarlos o radicar sus peticiones, quejas o reclamos.

La información mínima que debe disponer sobre los productores o proveedores es la siguiente:

1. Nombre o razón social.
2. Número de Identificación Tributaria – NIT.
3. Dirección de notificación.
4. Teléfonos.



De acuerdo con la **Ley 1480 de 2011**, el concepto de usuario está incluido el de consumidor.

**1.1.5. Comercialización de bienes o servicios:** implica poner a la venta productos como los servicios públicos de transporte de pasajeros o mercancías por vía aérea, férrea, fluvial, marítima o terrestre.

Las ventas realizadas a través de comercio electrónico están enmarcadas en las **ventas a distancia**.

Ese tipo de ventas son definidas por el **numeral 16 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011**, como aquellas realizadas sin que el usuario tenga contacto directo con el bien o servicio que adquiere y se dan por medios tales como, teléfono o vía comercio electrónico.

**¡No olvide!** Los medios y/o canales de comercio electrónico pueden ser: redes sociales, correo electrónico y páginas web.





## 1.2.2. Diferencias entre los portales de contacto y los comercios electrónicos

### 1.2.2.1. Naturaleza del canal

Los **portales de contacto** son un lugar de encuentro para productores y proveedores y los usuarios.

Por su parte, los **comercios electrónicos** son canales de venta y comercialización propios del productor o proveedor, donde se ofrecen bienes o servicios, sin necesidad de utilizar plataformas de terceros.



### 1.2.2.2. Los términos y condiciones

Los **portales de contacto**, al ser terceros en la relación de consumo que puede surgir entre productores y/o proveedores y el usuario, no establecen los términos y condiciones de la transacción y el servicio, toda vez que, son diseñados por los anunciantes de su plataforma.

Por el contrario, los **comercios electrónicos** deben establecer de manera clara, oportuna, comprensible, precisa e idónea los términos y condiciones para la adquisición y uso de los productos que pongan a disposición del público.



### 1.2.2.3. El precio

Los **portales de contacto**, tal como sucede con los términos y condiciones, no fijan los precios de los productos, ya que esto lo hace el anunciante de la plataforma, es decir, el productor o proveedor.

Los **comercios electrónicos** fijan los precios de los productos que ofrecen, porque es un canal propio del productor o proveedor.



### 1.2.2.4. Trámite de pago

Los **portales de contacto** no tienen una relación directa con los usuarios, ya que estos no pueden adquirir bienes o servicios en su plataforma, toda vez que, para este proceso, son redirigidos a los canales de los productores o proveedores.

En cambio, en los **comercios electrónicos** los usuarios pueden adquirir los productos de forma directa, lo que implica que, podrán tramitar el proceso de pago por dicho canal.



### 1.2.2.5. La relación de consumo

Los **portales de contacto** son terceros ajenos a la relación de consumo, por lo que, no tienen relación contractual con el usuario.

Cosa distinta ocurre entre el consumidor y el **comercio electrónico**, ya que, entre ellos, se genera una relación de consumo a partir del momento en que el usuario adquiere el producto.

**¡No olvide!** Las agencias de viajes o intermediarios que actúen en calidad de proveedor y comercialicen servicios de transporte en cualquiera de sus modos o modalidades a través de canales electrónicos, deben cumplir las obligaciones que surgen del desarrollo de esta actividad.

**¡Tenga en cuenta!** Algunos portales de contacto ofrecen como valor agregado información y atención a los usuarios y/o consumidores, sin que esto implique que adquieran las obligaciones que le son propias a los proveedores del servicio público de transporte.





## 2. Obligaciones de los empresarios en el comercio electrónico

Las compras realizadas a través de comercio electrónico son catalogadas como **ventas a distancia**, porque el consumidor no tiene un contacto directo con el producto ni con el productor o proveedor, en el caso del sector transporte con el transportador, agencia de viajes o intermediario.

Como consecuencia de esa condición, la ley y los reglamentos aeronáuticos han impuesto unas **obligaciones especiales a los empresarios** que utilizan estos métodos o canales.

A continuación, se enuncian las **obligaciones que tienen los empresarios** que comercializan servicios públicos de transporte de pasajeros y cosas y aquellas sobre las cuales, la Superintendencia de Transporte ejerce **funciones de inspección, vigilancia y control**.

Esto sin perjuicio del deber de atender otras obligaciones dispuestas en la ley o en leyes que se expidan con posterioridad a este documento o que sean objeto de inspección, vigilancia y control por parte de otras autoridades, como sucede con temas asociados a la protección de datos personales.



### 2.1. Identificarse

Literal a del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

**Para el modo aéreo:** Parágrafo del artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012.

De acuerdo con la ley y los reglamentos, es deber de la compañía informar de manera clara, accesible, suficiente y actualizada, como mínimo, lo siguiente:

- Nombre o razón social.
- Número de Identificación Tributaria -NIT.
- Dirección de notificación judicial.
- Teléfono.
- Correo electrónico.



Así como cualquier otra información que le resulte útil al usuario para identificar y acudir ante la empresa con la cual está adquiriendo el producto.



### 2.2. Informar las características del servicio

Literal b del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

**Para el modo aéreo:** numeral 3.10.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La finalidad de esta obligación es que los usuarios puedan realizar una representación lo más cercana posible a la realidad del producto.

Para el caso de los servicios de transporte, esta información debe estar encaminada a dar a conocer sus características. Así como, las condiciones que deben cumplir los usuarios para que el servicio pueda ser prestado en condiciones de calidad, seguridad y accesibilidad; sin perjuicio del deber de información que tienen los consumidores sobre el cumplimiento de requisitos migratorios, sanitarios, entre otros.

A continuación, enunciamos algunas de las características que la Superintendencia de Transporte ha identificado como esenciales y transversales a todos los modos de transporte.



### 2.2.1. Disponibilidad del servicio

El transportador o intermediario deberá informar los horarios y tarifas disponibles para la prestación del servicio.



### 2.2.2. Indicar si se trata de un viaje directo o con escalas o paradas autorizadas

En los eventos que el servicio sea prestado con escalas o paradas es importante que se señale de manera clara los lugares y horas previstas.



### 2.2.3. Tiempo de presentación en el terminal de transporte aéreo, terrestre, marítimo o fluvial

Los usuarios muchas veces olvidan que el proceso de entrega de los elementos de viaje y embarque o abordaje toman tiempo, el cual depende del modo de transporte, el tipo de viaje y los procesos que se deban surtir para el mismo.

Es así como, es importante que el transportador o intermediario le dé a conocer a los usuarios la antelación con la que deberá presentarse a tomar el servicio público de transporte.



### 2.2.4. Los terminales de origen y destino

En algunas ciudades, existe más de un terminal de transporte terrestre, aéreo, marítimo o fluvial, por esta razón, es necesario indicarle al pasajero de forma clara y precisa el lugar en donde debe tomar el servicio, así como el de destino, para que, con base en dicha información pueda establecer de manera informada su plan de viaje.

En Colombia tenemos ciudades como Bogotá y Medellín que cuentan con 2 terminales de transporte aéreo y terrestre.

**¡Tenga en cuenta!** Cuando las ciudades de origen o destino no cuenten con terminales de transporte terrestre o dispongan paraderos autorizados, se deberá informar los sitios de llegada y despacho establecidos por la autoridad local.



### 2.2.5. Tipo de servicio

La clasificación de los servicios depende del modo de transporte, es así como en el transporte terrestre y fluvial se señalan niveles y en el transporte marítimo clases.

No obstante, en cualquier caso, es necesario que el transportador le indique a sus usuarios el tipo de servicio que le va prestar, señalando claramente el tipo de aeronave, vehículo o embarcación y las facilidades que tendrá a bordo, tales como, tipos de asientos, sistema de entretenimiento, alimentación y cualquier otra condición que sea determinante para tomar una decisión de consumo.

**¡Tenga en cuenta!** Las aerolíneas que presten sus servicios bajo código compartido deberán informarlo, señalando de manera precisa, la línea aérea comercializadora, el operadora y la responsabilidad solidaria frente al usuario.

**Código compartido:** Acuerdo comercial entre aerolíneas con el cual una puede comercializar vuelos de la otra para ofrecer servicios a más destinos.



### 2.2.6. Condiciones para el transporte de equipaje

De acuerdo con el numeral 1.2. del artículo 24 de la Ley 1480 de 2011 y para el modo aéreo el numeral 3.10.3.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, el transportador o intermediario deberá informar a los usuarios las características del equipaje permitido, indicando como mínimo:

- **Tipo y número de piezas**, esto es, cuanto equipaje puede transportar a la mano o en las bodegas.
- **Peso máximo permitido** en los diferentes tipos de equipaje.
- **Dimensiones máximas permitidas** en los diferentes tipos de equipaje.



También deberán informar las condiciones para transportar **equipaje especial o no convencional**, como los elementos deportivos, los instrumentos musicales o herramientas de trabajo.

En los casos en que se permita el transporte de **equipaje adicional**, ya sea un mayor número de piezas, exceso de peso o elementos sobredimensionados, se deben informar las tarifas, de acuerdo con lo señalado en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 y como se indica en la página 11 de este documento.

Y no puede faltar la indicación de los elementos de prohibido transporte o aquellos que no se pueden transportar.

## 2.2.7. Condiciones para el transporte de menores de edad con o sin acompañante

### 2.2.7.1. Menores que viajan en compañía de un adulto responsable

En relación con los menores de edad, es importante que el transportador o intermediario señale con claridad el **precio del servicio** y los casos en que los menores no deben pagar tarifa o sean beneficiarios de tarifas diferenciales y las condiciones que deben cumplir para su transporte.

**¡Tenga en cuenta!** De acuerdo con el **numeral 3.10.1.9. y la Sentencia T 087 de 2015 de la Corte Constitucional**, los menores de 2 años, independiente de su talla, peso y nivel de desarrollo, no pagan por el servicio público de transporte, siempre y cuando, viajen en brazos o piernas del adulto acompañante.

También es importante que se indiquen los **documentos** que se deben portar para la identificación del menor y el parentesco o autorización para viajar con el adulto acompañante.

**¡Recuerde!** Los documentos de viaje varían de acuerdo con el tipo de viaje y lugar de destino.



### 2.2.7.2. Menores que viajan sin acompañante

De acuerdo con los **artículos 989 y 1005 del Código de Comercio, así como el numeral 3.10.1.9. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia**, el transporte de menores sin acompañante es un servicio especial, que puede ser o no ofrecido por el transportador, teniendo en cuenta sus medios y reglamentos internos.

En los casos en que preste el servicio, el transportador deberá establecer de manera clara, precisa y comprensible los requisitos que se deben cumplir, tales como:

- **Tarifas:** estas tarifas se establecerán con base en los costos que deba asumir el transportador para prestar el servicio público de transporte.
- **Documentación exigible:** en relación con la documentación, se debe señalar los documentos que deberá portar el menor de edad, así como, de ser necesario, la suscripción de autorizaciones por parte de los padres.
- **Información:** los padres o representantes legales del menor de edad deberán suministrar los datos personales de la persona autorizada para recibir al niño, niña o adolescente en el lugar de destino.

Algunas empresas disponen de formatos de autorización, donde se solicita:

- 1) La identificación del menor de edad.
- 2) La identificación de la persona que autoriza el viaje.
- 3) La identificación del adulto autorizado para recibirlo en el lugar de destino.
- 4) Los cuidados o necesidades especiales del menor de edad.

Las aerolíneas tienen la obligación de publicar en su página web, el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.



## 2.2.8. Condiciones para el transporte de animales

La Corte Constitucional a través de la **Sentencia C-439 de 2011**, señaló que el transporte público debe garantizar el goce efectivo del derecho de locomoción de las personas, junto con sus animales domésticos, siempre y cuando se de cumplimiento a las condiciones de seguridad y salubridad, las cuales deben ser razonables y proporcionadas.

Por su parte, los **Reglamentos Aeronáuticos de Colombia** señalan las reglas que deben ser atendidas por los transportadores y usuarios para el transporte de animales y mascotas, en el numeral **3.10.3.11**.



### 2.2.8.1. Transporte de mascotas

Para el transporte de mascotas, el transportador o intermediario deberá indicar si presta el servicio público de transporte y las condiciones bajo las cuales es viable brindar el servicio, tales como:

- **Clase de animales que se admiten:** como regla general, las empresas de transporte admiten perros, gatos y aves ornamentales.

Señor transportador, tenga en cuenta que no podrá transportar especies protegidas o en vía de extinción o cuyo transporte y/o tenencia estén prohibidos.

- **Número de animales que se admiten por pasajero:** por regla general, las empresas de transporte solo admiten un animal por pasajero, no obstante, en el modo terrestre, marítimo o fluvial, el transportador podría admitir un número mayor.
- **El tamaño y peso permitido:** en relación con el tamaño y el peso, el transportador deberá indicar los animales que son admitidos al interior de la aeronave, vehículo o embarcación, así como, aquellos que deben viajar en bodega.
- **Edad del animal:** los animales menores a 8 semanas de nacimiento no pueden ser admitidos para el viaje, toda vez, que no han cumplido con el esquema de vacunación.
- **Condiciones de salubridad requeridas:** dentro de los requisitos que se deben exigir, está el porte del carné de vacunación en donde conste la regularidad y actualidad de las vacunas.

Para los viajes internacionales, se exige el certificado de inspección sanitaria expedido por el Instituto Colombiano Agropecuario ICA.

- **Condiciones de seguridad requeridas:** en relación con este tipo de requisitos es importante señalar los elementos de seguridad de uso obligatorio y sus características, tales como las dimensiones, materiales, etc. Dentro de estos elementos encontramos los contenedores, bozales y correas.

**¡Tenga en cuenta!** No se podrán transportar animales que pongan en riesgo la seguridad y salubridad del viaje.

- **Precio del servicio de transporte:** la información relacionada con el precio del servicio de transporte de mascotas deberá ser informado bajo el cumplimiento de los presupuestos del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, los cuales están indicados en la página 11, en donde se desarrolla la obligación de informar el precio de los servicios.

De acuerdo con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, las aerolíneas podrán fijar el precio de los servicios de transporte internacional en divisas o monedas diferentes al peso colombiano.

- **Rutas y horarios:** el transportador podrá señalar las rutas y horarios en donde se admiten mascotas.



### 2.2.8.2. Transporte de animales de asistencia

De acuerdo con el numeral **2.2.7.8.3 del Decreto 1079 de 2015**, Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte, los transportadores no podrán negarse a prestar el servicio a personas con discapacidad acompañadas de su animal de asistencia, siempre y cuando, el ejemplar vaya provisto del distintivo y las características y la tipología de la aeronave, vehículo o embarcación permitan su transporte.

**¡Tenga en cuenta!** Serán animales de asistencia aquellos que han sido adiestrados en centros nacionales o internacionales por personal calificado, que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia o la entidad que el Instituto Colombiano Agropecuario -ICA, autorice.

Dentro de los requisitos que podrá exigir el empresario del sector transporte están los siguientes:

- **Carné de adiestramiento**, el cual debe contener el nombre y foto del ejemplar, la raza a la que pertenece, nombre e identificación del propietario, fecha de expedición y expiración, vigencia de las vacunas y el centro de capacitación.
- **Carné de vacunación**, en donde conste la actualidad y regularidad de las vacunas.
- **Dictamen médico, psiquiátrico o psicológico**, cuando la enfermedad del propietario del ejemplar no sea evidente.
- **Distintivos y elementos de seguridad**, tales como arnés, bozal y chaleco de identificación según la categoría del ejemplar.



**¡Tenga en cuenta!** Los animales deben llevar un chaleco verde cuando estén en proceso de adaptación, en este caso deberá estar acompañado, además de su usuario, del instructor profesional; o un chaleco rojo cuando haya terminado su entrenamiento.

Los invitamos a consultar la **Guía para el Transporte de Animales y Mascotas** disponible en [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) o ingresando en el siguiente enlace <https://n9.cl/j8b2x>



### 2.2.9. La escala de representación de las imágenes utilizadas

Cuando los transportadores o intermediarios hagan uso de imágenes deberán indicar de manera clara si corresponden a la realidad del servicio o si, por el contrario, se trata de imágenes de referencia. A continuación, reproduciremos un par de ejemplos:



\*Esta imagen representa en un 100 % el tipo de asientos en los que se efectuará el desplazamiento.



\*Imagen de referencia



## 2.3. Informar el precio de los servicios

Artículo 26 y Literal c del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

**Para el modo aéreo:** literal f del numeral 5.140 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

El transportador o intermediario deberá **informar el precio total del producto** incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirir el servicio público de transporte o cualquier otro que le sea accesorio o adicional, como el transporte de equipaje especial, transporte de menores de edad sin acompañante, mascotas, servicio a bordo, entre otros.

De acuerdo con el **artículo 26 del Estatuto del Consumidor**, el precio debe ser informado de la siguiente manera:

### 1. En pesos colombianos.

En el transporte aéreo el precio también deberá ser informado en pesos colombianos, salvo para los vuelos internacionales los cuales podrán indicarse en moneda extranjera.

### 2. Debe incluir todos los impuestos y costos adicionales de los productos.

### 3. Visualmente.

**¡Tenga en cuenta que!** El consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado y en el evento de que aparezcan 2 o más precios, el usuario sólo estará obligado a pagar el más bajo de los que aparezcan indicados.

Los costos adicionales al precio, deberán ser informados adecuadamente, especificando el motivo y el valor de estos.



## 2.4. Informar y garantizar el derecho de retracto

Artículo 47 y Literal c del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.  
**Para el modo aéreo:** numerales 3.10.1.1.1. y 3.10.1.8.2 de los  
 Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La facultad de retracto aplica para las compras realizadas a distancia, como sucede con las efectuadas por medio de comercio electrónico, es decir, este derecho aplica, aunque no haya sido informado por el transportador o intermediario, por disposición de la ley.

No obstante, la **Ley 1480 de 2011** señala de manera expresa el deber de los empresarios que comercializan sus productos a través de comercio electrónico de informar y garantizar este derecho y el procedimiento para ejercerlo.

Así las cosas, lo aconsejable, es que el transportador o intermediario indique de manera clara, precisa, comprensible, oportuna e idónea lo siguiente:

- **Término con que cuenta el usuario para ejercerlo**, el cual, en todo caso no podrá ser menor de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente a la celebración del contrato, siempre y cuando el servicio no comience a ejecutarse dentro de esos 5 días.
- **Procedimiento** para su ejercicio.
- **Consecuencia de su ejercicio**, esto es, la devolución del 100 % del valor pagado por el servicio, dentro de los 30 días calendario siguientes al ejercicio del derecho.

De acuerdo con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, las empresas de transporte aéreo además de informar el derecho de retracto deberán dar a conocer **el derecho a desistir del viaje**, indicando el término, procedimiento y consecuencias de su ejercicio.

Así mismo, establece la posibilidad de que el transportador o intermediario retenga la tarifa administrativa, valor asociado a la expedición del tiquete, siempre que esta haya sido cobrada.



## 2.5. Publicar las condiciones generales del contrato

Literal d del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.  
**Para el modo aéreo:** Parágrafo del artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012.

De acuerdo con la ley y los reglamentos, el transportador o intermediario tiene la obligación de publicar el contrato de transporte de manera que se garantice su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción.



Para conocer sobre el derecho a la protección contractual te invitamos a realizar nuestro curso e-learning, dando clic en el siguiente enlace

<https://elearning.supertransporte.gov.co/>



También podrás consultar, la Guía para Empresarios de Protección Contractual de los Usuarios del Servicio Público de Transporte en

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/#tab-88b40dcdf74326b491>



## 2.6. Presentar un resumen de la compra

Literal d del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

El transportador o intermediario deberán presentar un resumen de la compra al usuario, indicando:

- **Todos los servicios** que pretende adquirir con su descripción completa y el precio individual de cada uno de ellos.
- **Los costos adicionales** que deba asumir por cualquier concepto, como, por ejemplo, impuestos, tasas o contribuciones.
- **La sumatoria** de los valores que deba pagar.

El resumen de la compra deberá ser presentado al usuario de forma previa a la finalización de la transacción, para que tenga la oportunidad de verificar que la operación refleje su intención de compra de manera fiel y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias e incluso pueda proceder a la cancelación de la transacción.

**¡Tenga en cuenta!** El resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.



## 2.7. Verificar la edad del consumidor

Artículo 52 de la Ley 1480 de 2011.

Es deber de las empresas de transporte e intermediarios proteger a los niños, niñas y adolescentes en el comercio electrónico, por tanto, deberán tomar las medidas posibles para verificar la edad de los usuarios que pretendan adquirir sus servicios.

En caso de que el servicio vaya a ser adquirido por un menor de edad, el empresario deberá dejar constancia de la autorización expresa de los padres para realizar la compra.



## 2.8. Informar los medios disponibles para realizar el pago del servicio

Literal c del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

**Para el modo aéreo:** Parágrafo del artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012.

El transportador o intermediario deberá indicar de manera clara los medios a través de los cuales el usuario podrá realizar el pago de los servicios, tales como, tarjeta débito, tarjeta de crédito, transferencias bancarias o mediante códigos de pago para puntos físicos propios o de aliados.

En los eventos en que se de la posibilidad de generar un código o pin para el pago a través de canales físicos, se deberán entregar las instrucciones necesarias para realizar el pago del servicio, así como el término o plazo con el que cuenta el usuario con derecho a que se le respete la reserva.



## 2.9. Enviar un comprobante de la compra

Literal d del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

El transportador o intermediario tienen la obligación de remitir al usuario, a más tardar al día siguiente de la transacción, un acuse de compra, con información precisa del o los servicios adquiridos, indicando el precio y la forma en que se realizó el pago.



## 2.10. Disponer de un mecanismo de radicación de PQR

Literal g del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

**Para el modo aéreo:** Parágrafo del artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012.

El transportador o intermediario deberán disponer en el canal de comercio electrónico, de mecanismos para que el usuario pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación.

El sistema de radicación de peticiones, quejas o reclamos debe incluir un mecanismo para su posterior seguimiento por parte del usuario.



## 2.11. Informar el derecho a revertir el pago

Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 - Decreto 587 de 2016.

De acuerdo **numeral 10 del artículo 8 del Decreto 1499 de 2014**, los transportadores e intermediarios que comercialicen sus servicios a través de comercio electrónico deberán informar a los usuarios el derecho a revertir los pagos, las causales indicadas en la Ley para el ejercicio de ese derecho, el procedimiento que deben seguir y los requisitos que debe cumplir la solicitud.

Este derecho procede en los casos en que se haya utilizado una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento electrónico para realizar el pago.

Los transportadores o intermediarios deberán revertir los pagos que solicite el usuario cuando:

1. **Haya sido objeto de fraude**, es decir, le hayan cobrado servicios que no ha solicitado.
2. **Corresponda a una operación no solicitada**, en los casos en que el usuario ha adquirido uno o varios servicios, pero le son cargados costos adicionales no requeridos, tales como seguros, servicios especiales, entre otros.

Tenga en cuenta, para que proceda la reversión del pago, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, dentro los **cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada**, quienes, en conjunto, procederán a revertir la transacción al comprador.

**¡No olvide!** La solicitud de reversión debe ser atendida dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.



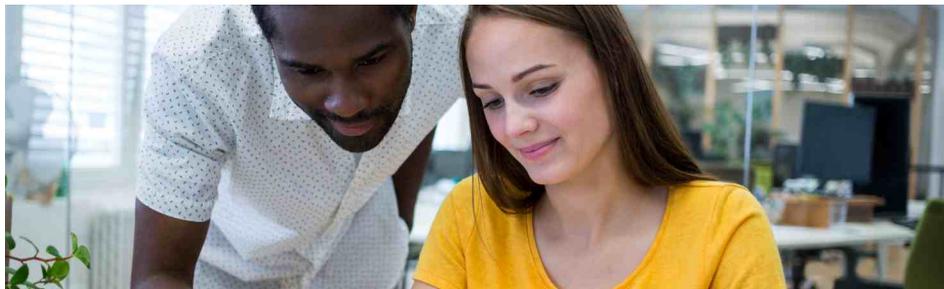
## 2.12. Disponer de un enlace a la autoridad de protección al usuario

Parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

El transportador o intermediario deberá establecer en el comercio electrónico un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al usuario ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor.

En Colombia, la Superintendencia de Transporte es la autoridad administrativa de protección de los usuarios del sector transporte, por tal motivo, las empresas e intermediarios que comercialicen servicios públicos de transporte a través de comercio electrónico deberán contar con un enlace funcional que dirija a los usuarios a la página web [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co).





### 3. Competencia de la Superintendencia de Transporte

El **Decreto 2409 de 2018** le asignó a la Superintendencia de Transporte la función de proteger a los usuarios del sector transporte.

Es así como dentro de su estructura incluyó la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, área misional encargada de vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las normas de protección al usuario y el respeto de los principios de **libre acceso, seguridad y legalidad**.

Teniendo en cuenta que, el sector transporte no cuenta con una reglamentación especial para la protección de los derechos de los usuarios, con excepción del modo de transporte aéreo, le resultan aplicables las disposiciones normativas establecidas en la **Ley 1480 de 2011**, que en su artículo 2 señala de manera expresa:

*“Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.*

*Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.*

*(...)”*

Es así como, las normas que regulan las operaciones de compra y venta de productos a través de comercio electrónico le resultan aplicables a las operaciones que realizan los transportadores o intermediarios por medio de dichos canales y, en consecuencia, la Superintendencia de Transporte por medio de la Delegatura para la Protección de Usuarios debe garantizar su cumplimiento y respeto por parte de los prestadores y proveedores del servicio público.

En este punto, cabe anotar que, en relación con el transporte aéreo, la competencia fue otorgada por los **Artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019** y los derechos y deberes de los usuarios se encuentran dispuestos en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, no obstante, las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 se aplican de manera complementaria.

En conclusión, las empresas de transporte o los intermediarios que comercialicen servicios públicos de transporte a través de canales de comercio electrónico deberán atender lo dispuesto en el **título VII, capítulo V de la Ley 1480 de 2011** y aquellas normas que le resulten concordantes y/o complementarias.

Y las empresas de transporte aéreo deberán cumplir con las disposiciones que en la materia establezcan los **Reglamentos Aeronáuticos de Colombia** y las disposiciones que le resulten concordantes y/o complementarias.

Por su parte, la Superintendencia de Transporte vigilará, inspeccionará y controlará el cumplimiento de dichas disposiciones por parte de los transportadores e intermediarios de todos los modos y modalidades de transporte.

## Conclusiones

El comercio electrónico es un canal de comercialización de bienes y servicios que por sus características permite a los empresarios garantizar de manera perfecta el derecho que tienen los usuarios a recibir información, bajo los supuestos o características que señala la Ley 1480 de 2011, estas son, completitud, veracidad, transparencia, oportunidad, verificabilidad, comprensión, precisión e idoneidad.

Así mismo, permite a los consumidores y usuarios acceder a canales de radicación y seguimiento para ejercer su derecho a reclamar, de manera rápida y eficiente.

Es por ello que, invitamos a los transportadores e intermediarios a que brinden la información mínima que exige la normatividad para los productos que se comercializan a través de comercio electrónico y aprovechen las ventajas que ofrece este canal, en el cual, se puede disponer de toda la información y mecanismos para garantizar los derechos de los usuarios.

## Glosario

- **Calidad:** estado en que un producto cumple con todas las características atribuidas o informadas sobre este.

**Numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.**

- **Canales de venta o comercialización:** cualquier medio que se dispone para ofrecer un bien o servicio.
- **Comercio electrónico:** transacción u operación de compra y venta de productos y/o servicios que se realizan por medio de canales electrónicos.

**Artículo 49 de la Ley 1480 de 2011.**

- **Consumidor o Usuario:** persona natural o jurídica que adquiere un bien o servicio para la satisfacción de sus necesidades.

**Numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.**

- **Contrato:** acuerdo entre dos o más personas que le impone obligaciones a una o a todas las partes.

**Artículo 1495 del Código Civil Colombiano.**

- **Contrato de transporte:** acuerdo en el que una de las partes asume el compromiso de conducir a la otra de un punto de partida determinado hasta un punto de llegada acordado, a cambio de una remuneración económica.

**Artículo 981 del Código de Comercio Colombiano.**

- **Escala de representación:** nivel de representatividad de una imagen sobre un bien o servicio.
- **Información:** conjunto de datos que brinda las características detalladas o información relevante de un bien o servicio.

**Numeral 7 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.**

- **Métodos a distancia:** canales de información o venta en donde el usuario no tienen contacto directo con el producto y/o el proveedor, tales como, redes sociales, correo electrónico y páginas web.

**Numeral 16 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.**

- **Prestador del servicio:** persona natural o jurídica que en su actividad económica normalmente proporciona servicios, como el de transporte.
- **Producto:** todo bien o servicio.

**Numeral 8 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.**

- **Productor:** sujeto que interviene de manera directa o indirecta en los procesos de diseño o producción de un bien o servicio.

**Numeral 8 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.**

- **Proveedor o intermediario:** sujeto que interviene de manera directa o indirecta en la distribución o comercialización de los productos.

**Numeral 11 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.**

- **Relación de consumo:** vínculo entre proveedor y consumidor con la finalidad de adquirir y prestar un bien o servicio.
- **Tarifa:** valor fijado por el prestador del servicio público a los usuarios de este.
- **Tarifa administrativa:** cargo que corresponde a los gastos administrativos en que incurren aerolíneas y agencias de viajes, por la venta de tiquetes.
- **Transportador:** quien estando habilitado presta de manera habitual servicios públicos de transporte de pasajeros o cosas.
- **Términos y Condiciones:** lineamientos específicos establecidos por productores o proveedores para la adquisición y uso de un bien o servicio.

## Bibliografía

- **Decreto 410 de 1971 de la Presidencia de la República**, por el cual se expide el Código de Comercio.
- **Ley 1242 de 2008**, por la cual se establece el Código Nacional de Navegación y Actividades Portuarias Fluviales y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1480 de 2011**, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor.
- **Decreto 1499 de 2014**, Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia.
- **Decreto 1079 de 2015 del Ministerio de Transporte**, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.
- **Decreto 2409 de 2018**, por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.
- **Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, Secciones 1, 3 y 5.**
- **Guía para la Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico**, Delegatura de Protección al Consumidor, Superintendencia de Industria y Comercio.

## Guía sobre Comercio Electrónico

Obligaciones del Transportador

**William Fernando Camargo Triana**  
Ministro de Transporte

**Ayda Lucy Ospina Arias**  
Superintendente de Transporte

**Nancy Cristina Mesa Arango**  
Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector  
Transporte

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

Apoyo de:

**Margaret Urbano Acevedo**  
Profesional Especializado

Diseñado por:

**David Leonardo Mayorga Henao**  
Diseñador Gráfico



Los invitamos a realizar el **Curso E-learning sobre Comercio Electrónico**, disponible en <https://elearning.supertransporte.gov.co/>

También los invitamos a seguirnos en nuestras redes sociales, donde estarán siempre al día con información relevante del sector y podrán seguir de cerca la gestión de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

-  Supertransporte
-  Supertransporte
-  @supertransporte
-  supertransporte\_oficial
-  supertransporte
-  @supertransporte