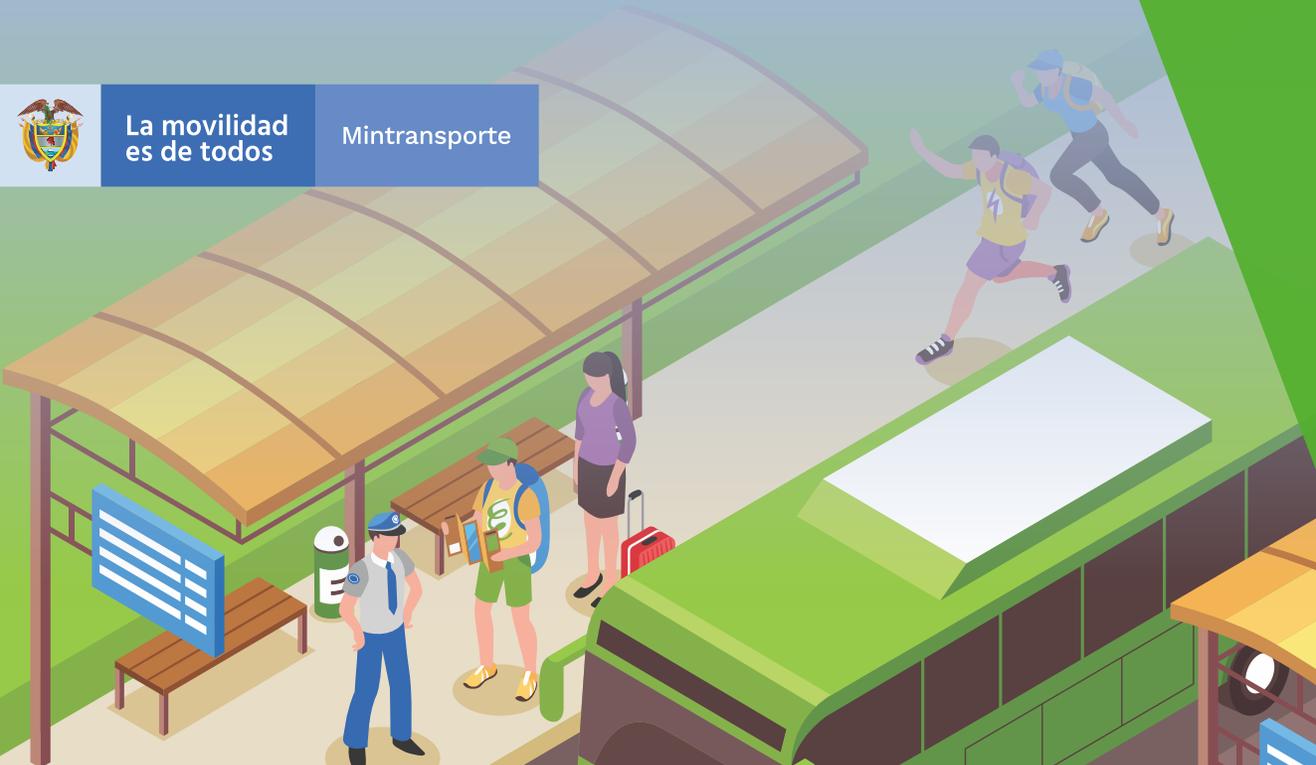




La movilidad  
es de todos

Míntransporte



Cartilla Derechos y Deberes de los Usuarios



## Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros y Mercancías por Carretera





## Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros y Mercancías por Carretera

◉ Introducción	3
1. Derechos y deberes en el transporte de pasajeros	4
1.1. Derechos de los usuarios	5
1.1.1. Derecho a la libre elección	5
1.1.2. Derecho a ser transportado en condiciones de calidad	5
1.1.3. Derecho a recibir información	6
1.1.4. Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa	7
1.1.5. Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad	7
1.1.6. Derecho a retractarse	8
1.1.7. Derecho a desistir	9
1.1.8. Derecho a la protección contractual	9
1.1.9. Derecho al transporte de menores de edad	10
1.1.10. Derecho a transportar el equipaje	10
1.2. Deberes de los usuarios	11
1.2.1. Deber de pagar el ticket	11
1.2.2. Deber de observar las condiciones de seguridad	11
1.2.3. Deber de informarse	12
1.2.4. Deberes para el transporte de mascotas	12
1.2.5. Deber de obrar de buena fe	13
1.2.6. Deberes en el transporte de menores	13
2. Derechos y deberes en el transporte de mercancía	14
2.1. Derechos en el transporte de mercancía	15
2.1.1. Derechos del remitente	16
a. Derecho a disponer de la mercancía	16
b. Derecho a obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios	16
2.1.2. Derechos del destinatario	17
a. Derecho a recibir los objetos enviados por el remitente	17
b. Derecho a solicitar y obtener información sobre los envíos y objetos registrados a su nombre	17
c. Derecho a protestar el estado de las cosas	17
2.2. Deberes en el transporte de mercancía	18
2.2.1. Deber de declarar el valor de la mercancía	18
2.2.2. Deber de informar	18
2.2.3. Deber de entregar las mercancías al transportador debidamente embaladas y rotuladas	19
2.2.4. Deber de abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos	19
2.2.5. Deber de pagar el valor del servicio (flete)	19
3. Instancias para reclamar	20
3.1. Formular petición, queja o reclamo ante la empresa de transporte	20
3.2. Formular queja ante la Superintendencia de Transporte	20
3.3. Acudir a la vía jurisdiccional para solicitar las devoluciones, reconocimientos o indemnizaciones pertinentes	21
3.4. ¿Dónde presentar una queja ante la Superintendencia de Transporte?	22
◉ Conclusión	23
◉ Glosario	24
◉ Bibliografía	27

# Introducción

Ante la necesidad de garantizar el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección de los usuarios de los servicios de transporte, y para lograr una real y efectiva defensa de sus derechos por parte de una dependencia especializada en la materia, la Superintendencia de Transporte se renovó y asumió con entereza la competencia que expresamente le fue asignada para la defensa de usuarios de este servicio público. Desde ese momento hemos trabajado constantemente por el amparo y defensa de los derechos de los usuarios, logrando resultados extraordinarios, al punto de ser ratificada por el Consejo de Estado como la encargada de salvaguardarlos y de garantizar el acceso de estos al servicio de transporte público, resolviéndose así conflictos de competencia de vieja data.

La Superintendencia de Transporte no es ajena a la realidad de que el transporte terrestre en Colombia y en el mundo es una actividad esencial para la economía y para la sociedad, el cual tiene como finalidad movilizar pasajeros y mercancía. A pesar de que estas dos connotaciones difieren en tratamiento, son fundamentales e igual de importantes para perfeccionar la actividad transportadora.

Con el fin de seguir generando seguridad jurídica para los usuarios de los servicios de transporte terrestre, partiendo de la capacitación y divulgación del régimen normativo existente, en desarrollo de nuestras funciones, la Superintendencia de Transporte a través de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte elaboró la Cartilla de Derechos y Deberes de los Usuarios del servicio de transporte terrestre de pasajeros y mercancía por carretera.

En esta cartilla usted podrá encontrar los principales derechos y deberes de los usuarios, así como recomendaciones para hacer uso del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera y de mercancía a partir de los 5 kilogramos y en el marco de una relación de consumo, resultado del análisis de la normatividad vigente y de las disposiciones sobre protección a usuarios aplicables a estas modalidades de transporte.

La construcción de un Sector Transporte sólido y competitivo inicia desde el conocimiento y cumplimiento de los derechos y deberes, tanto de usuarios como de los empresarios. Este es el principal vehículo a través del cual se generan buenas prácticas en la utilización y prestación del servicio de transporte, garantizando así el fortalecimiento y efectividad de las dinámicas de la actividad transportadora.



1. Derechos y Deberes en el  
**Transporte de Pasajeros**



# 1.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS



## 1.1.1. Derecho a la libre elección



Uno de los principios del transporte público es la libre elección, que consiste en el derecho que tienen los usuarios de elegir el medio (vehículos, aeronaves y/o embarcaciones) y modo (terrestre, aéreo, marítimo y/o fluvial) de transportarse, lo que implica:

- La posibilidad de elegir libremente el servicio de transporte dentro de las opciones ofrecidas, según sus necesidades, sin que nadie interfiera en su decisión.



¡Compare entre las distintas opciones que hay y escoja la que mejor se adecua a su necesidad!

**¡Recuerde!** Dentro de las terminales de transporte está prohibido promover la venta de tiquetes mediante pregoneo a viva voz, con ayudas sonoras, o empleando sistemas o mecanismos que restrinjan su libertad de elegir la empresa con la cual desea viajar.

Si le anuncian un servicio o le ofrecen tiquetes por fuera de las taquillas autorizadas, no debe comprarlo, desincentive estas prácticas.



## 1.1.2. Derecho a ser transportado en condiciones de calidad

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 a la hora de tomar la decisión de adquirir el servicio, por ejemplo, el acceso a internet, aire acondicionado, sillas reclinables, apoya pies, tomas de energía y servicio de baño.

### ¡Recuerde!

- Usted tiene derecho a recibir su servicio en los horarios, itinerarios y términos pactados.
- Usted tiene derecho a ser conducido sano y salvo al lugar de destino.

## 1.1.3. Derecho a recibir información



La información que se le brinde a los usuarios deberá ser:

- ◉ **Completa:** El usuario debe conocer todas las condiciones del servicio.
- ◉ **Veraz:** La información suministrada al usuario debe ser conforme con las características y condiciones del servicio.
- ◉ **Transparente:** La información deberá ser transmitida de manera tal que no deje dudas o resulte ambigua.
- ◉ **Oportuna:** La información debe ser otorgada de forma previa a la decisión de compra o cuando sea solicitada por el usuario.
- ◉ **Verificable:** Debe existir constancia de lo informado al usuario para que pueda ser consultado.
- ◉ **Comprensible:** La información debe ser otorgada en idioma castellano y en términos que puedan ser entendidos por cualquier persona o usuario promedio.
- ◉ **Precisa:** La información debe estar relacionada con el servicio que se solicita.
- ◉ **Idónea:** La información debe dar respuesta a las necesidades del usuario.

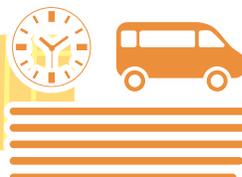
Este derecho implica que el usuario sea informado sobre:



1. Los medios y modos de transporte que son ofrecidos.
2. La identidad de la empresa de transporte: Su nombre o razón social, número de identificación tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.
3. El precio total del servicio incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el usuario para adquirirlo. Esta información deberá ser presentada al usuario de manera visual y en pesos colombianos.
4. Las condiciones y las características del servicio.
5. Los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.
6. Las condiciones de modo, tiempo y lugar, de las promociones y ofertas anunciadas.
7. Las condiciones generales del contrato de transporte.

La información otorgada al usuario en relación con las condiciones y características del servicio es relevante porque le permitirá tomar una decisión de consumo razonada e informada, lo que prevendrá o evitará que surjan conflictos.

**¡Recuerde!** Usted tiene derecho a exigir constancia de la operación que realice.





### 1.1.4. Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa

Los usuarios tienen derecho a que la publicidad que reciban sea cierta, de tal forma que no los induzca a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

**¡Recuerde!** Usted tiene el derecho a conocer las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a las promociones y ofertas que anuncien las empresas de transporte.



**¡No olvide!** El transportador está obligado a cumplir la oferta o promoción en los mismos términos anunciados en la publicidad. Exija su cumplimiento.

### 1.1.5. Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad



Los usuarios tienen derecho a ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria.

**¡Recuerde!** Si usted tiene alguna condición especial (enfermedad, minoría de edad, embarazo), deberá informarlo al transportador. De esta manera, si se obliga a conducirlo, deberá prestarle los cuidados ordinarios que exija su estado o condición, dentro de sus posibilidades.

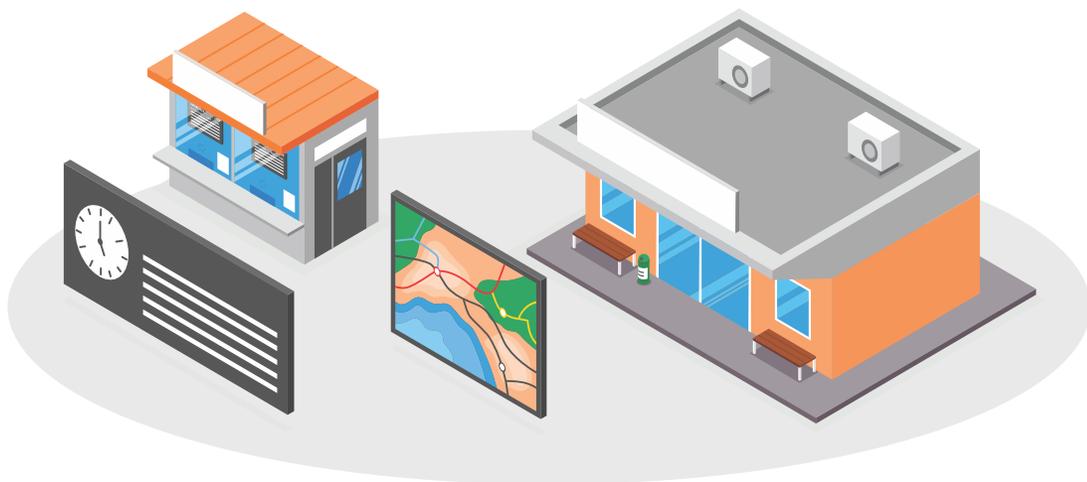
**¡No olvide!** Que si usted hace uso de animales de compañía (lazarillos) las empresas no podrán negarle el acceso al servicio público de transporte.

## 1.1.6. Derecho a retractarse



Es el derecho que tienen los usuarios a renunciar a la compra de un servicio de transporte cuando la haya efectuado a través de métodos no tradicionales (fuera del establecimiento de comercio, a domicilio) o a distancia (internet o teléfono).

- Al ejercer dicha facultad, se resolverá el contrato de transporte y el usuario adquirirá el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado.
- El termino máximo para ejercer el derecho será de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente a la compra, siempre que el viaje no inicie dentro de los mismos 5 días, es decir, que el contrato no haya empezado a ejecutarse.
- El ejercicio de esta facultad le dará derecho a que se le restituya la totalidad del precio pagado, sin que haya lugar a descuentos o retenciones.



**¡Tenga en cuenta!** Así el transportador no le haya informado sobre la posibilidad de retractarse, usted tiene el derecho de deshacer la compra cumpliendo los requisitos establecidos en la Ley.

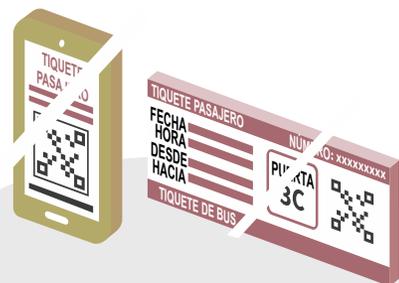
## 1.1.7. Derecho a desistir



El pasajero podrá desistir del servicio de transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en el contrato, en el código de comercio, o en su defecto, por la costumbre debidamente registrada en la Cámara de Comercio de la jurisdicción en la que se presta el servicio.

Las ciudades donde el derecho a desistir se encuentra registrada como una costumbre mercantil, son: Bogotá, Neiva, Cali, Sogamoso, Cúcuta, Montería, Aguachica, Arauca y Bucaramanga.

**¡Recuerde!** Consultar los términos del contrato celebrado con el transportador, específicamente en cuanto a las condiciones de ejecución y consecuencias del ejercicio de los derechos al desistimiento y/o retracto.



## 1.1.8. Derecho a la protección contractual



El usuario tiene derecho a que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a sus intereses, cuando haya duda en su interpretación o las cláusulas resulten abusivas.

Está prohibido que en los contratos de transporte se incluyan cláusulas que permitan a la empresa de transporte modificarlo unilateralmente, no cumplir sus obligaciones, afecten el modo, tiempo y lugar en que el usuario ejerce sus derechos o produzcan un desequilibrio no justificado.

La empresa de transporte debe informar de manera suficiente, anticipada y expresa los efectos o alcances de las condiciones generales del contrato.

**¡Recuerde!** Los contratos de transporte deberán estar escritos en idioma castellano y sus condiciones deben ser concretas, claras y completas.

## 1.1.9. Derecho al transporte de menores de edad



Los usuarios menores de edad tienen derecho a transportarse en compañía de un adulto responsable y a ocupar un asiento.

En relación con el transporte de menores, la Corte Constitucional determinó el derecho de los niños y niñas a ingresar al sistema de transporte público sin pagar pasaje, mientras ostenten la condición de ser un menor “de brazos”, es decir, menor de 2 años.

**¡Tenga en cuenta!** Los pasajeros menores de edad podrán viajar sin la compañía de sus padres o de algún adulto responsable cuando sean recomendados a las empresas de transporte y en la medida en que éstas presten el servicio.



## 1.1.10. Derecho a transportar el equipaje

Los usuarios tienen derecho a transportar la cantidad de equipaje que le haya indicado de forma previa el transportador.

Le recomendamos a los usuarios informarse previamente sobre las condiciones de la empresa transportadora acerca del número, las dimensiones y el peso máximo permitido para el equipaje, así como los costos a pagar por exceso, sobrepeso y sobredimensión de este.

El equipaje podrá transportarse:

- **Como equipaje a la mano:** Cuya responsabilidad estará a cargo del usuario.
- **Como equipaje bajo custodia del transportador (bodega):** El que deberá ser entregado debidamente embalado y rotulado, teniendo el usuario la obligación de declarar su valor.

En este caso, tiene derecho a que el transportador le entregue constancia de recibo del equipaje. Esta constancia servirá como prueba de que el equipaje fue entregado y además será de gran utilidad en caso de pérdida.

**¡Tenga en cuenta!**

- En caso de pérdida o avería del equipaje en bodega o baúl: Tiene derecho a que el transportador responda por la pérdida total o parcial, de su avería y del retardo en la entrega.
- El monto de la indemnización a cargo del transportador dependerá del valor que haya declarado para el equipaje al momento de entregarlo o registrarlo.

## 1.2. DEBERES DE LOS USUARIOS

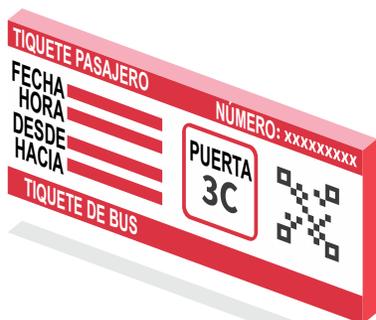
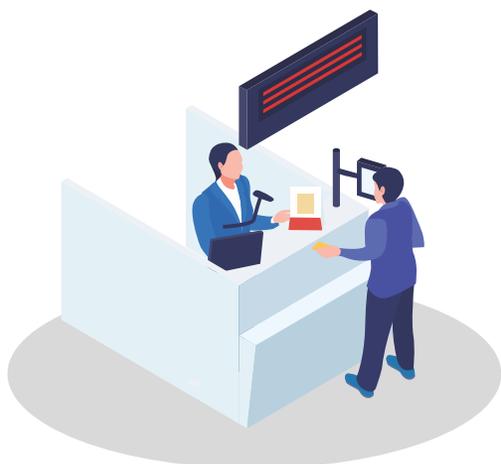


### 1.2.1. Deber de pagar el ticket

**¡Recuerde!** Usted está obligado a pagar el precio anunciado.

En el caso que se anuncien 2 o más precios o que existan tachaduras o enmendaduras, el usuario deberá pagar el precio más bajo de los que estén indicados.

**¡Señor usuario!** Por su seguridad debe adquirir los tickets en las taquillas de cada empresa, si observa su venta en puntos no autorizados desconfíe de su legalidad.



### 1.2.2. Deber de observar las condiciones de seguridad

Como usuario usted deberá observar las condiciones de seguridad impuestas por el transportador y las autoridades.

**¡Recuerde!** Usted deberá cumplir los reglamentos de la empresa, los cuales deben estar exhibidos en lugares donde sean fácilmente conocidos.

**¡No olvide!** Tomar el vehículo en las terminales de transporte y ascender y descender en las plataformas autorizadas para tal fin.

### 1.2.3. Deber de informarse



Como usuario usted tiene el deber de informarse respecto de las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte, principalmente en lo siguiente:



- Ruta y Horario: Si es directo o con paradas.
- Precio total del servicio.
- Condiciones de desistimiento y retracto.
- Condiciones para el transporte de su equipaje.
- Terminal de salida y de destino.

**¡Señor usuario!** Recuerde informarse acerca del número, las dimensiones y el peso máximo permitido de su equipaje, así como los costos a pagar por exceso, sobrepeso y sobredimensión de este.

**¡Evite inconvenientes al abordar el vehículo!**

### 1.2.4. Deberes para el transporte de mascotas



Las empresas de transporte terrestre de pasajeros tienen la facultad de fijar libremente las condiciones o políticas para el transporte de mascotas, por eso, el usuario deberá consultar la información so pena de no permitirse el transporte de su mascota.

Los usuarios que deseen llevar consigo a sus mascotas, deberán hacerlo en condiciones de salubridad, comodidad y seguridad, haciendo uso de las formas y/o medios autorizados: bolsos, contenedores, maletas, bozales y/o correas.

Se entenderá como mascota los animales domésticos cuya reproducción y crianza está dirigida a la convivencia y compañía de personas, diferentes de aquellos animales domésticos que se crían con el fin de derivar de su venta un sustento económico.

○ Recuerde llevar el carné o certificado en el que conste la regularidad y actualidad de las vacunas de su mascota, las empresas de transporte podrán exigirlo al momento de abordar el vehículo.



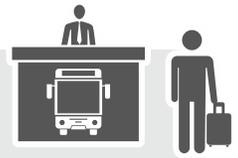
○ Si usted hace uso de animales de asistencia recuerde:

1. Acreditar que el animal de compañía ha sido adiestrado en centros nacionales o internacionales homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia, condición que se acreditará con el carné correspondiente.
2. Transportar al animal de asistencia con arnés y chaleco de identificación según su categoría.
3. El animal de asistencia deberá permanecer al pie del pasajero.

## 1.2.5. Deber de obrar de buena fe

La adecuada prestación del servicio de transporte también depende de una buena relación contractual.

**¡Recuerde!** Obrar siempre de buena fe frente al proveedor del servicio y frente a las autoridades públicas.



## 1.2.6. Deberes en el transporte de menores

Recuerde que los menores deben viajar acompañados con sus padres o un adulto responsable.

Entre todos debemos prevenir y contrarrestar la explotación y el turismo sexual con menores. Denuncie ante las autoridades cualquier situación que pueda circunscribirse a este ilícito.



Algunas empresas de transporte permiten que los menores entre 9 y 17 años viajen sin la compañía de un adulto, bajo el cumplimiento de algunos requisitos como una autorización expresa de los padres en donde indique el origen, el destino y las personas responsables de su recibo.



## 2. Derechos y Deberes en el **Transporte de Mercancía**





## 2.1. DERECHOS EN EL TRANSPORTE DE MERCANCÍA

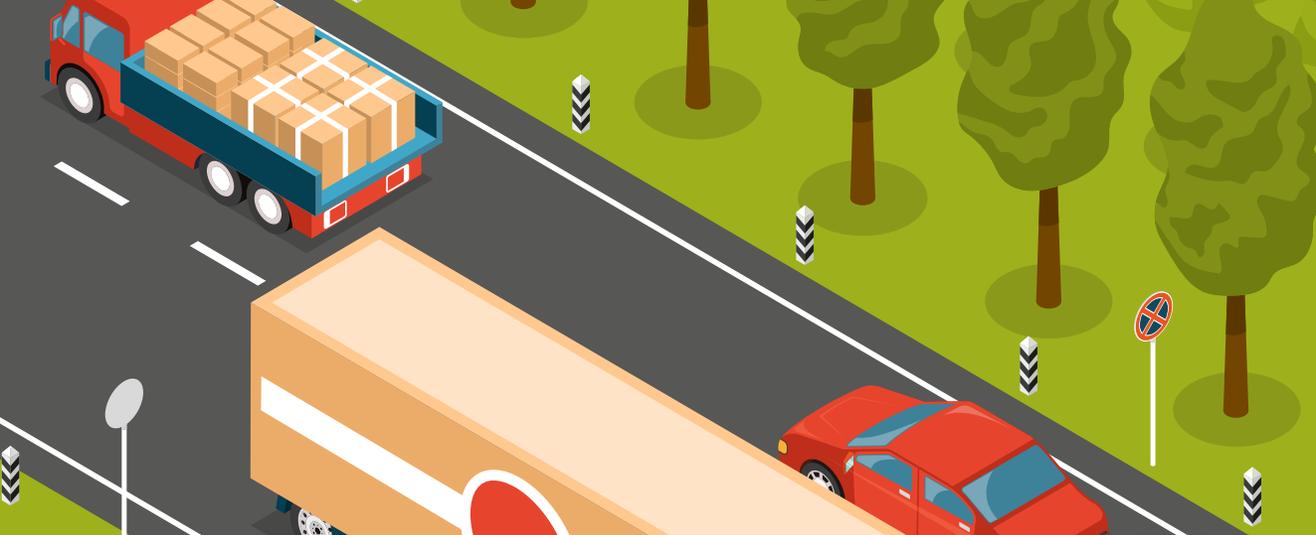
### ¿Qué es el transporte de mercancía?

Es aquel mediante el cual una empresa de transporte se obliga a trasladar una o varias cosas a un lugar determinado y a cambio de un precio.

**Competencia de la Superintendencia de Transporte en materia de protección al usuario del servicio de transporte de mercancía.**

Señor usuario, la Superintendencia de Transporte cuenta con funciones para la protección al usuario del servicio de transporte de mercancía, no obstante, deberá tener en cuenta la siguiente información:

- La Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte conocerá de aquellos casos en donde la mercancía exceda los cinco kilogramos de peso (5kg) y no sea para el desarrollo de la actividad económica de una empresa.
- Los envíos inferiores a cinco kilogramos (5Kg) se consideran servicios postales, cuya competencia pertenece a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- En relación con el Operador Postal Oficial 472, la Superintendencia de Transporte conocerá los hechos en donde la mercancía exceda los treinta kilogramos (30 kg). Cuando es inferior, será competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.



## 2.1.1. Derechos del remitente



### a. Derecho a disponer de la mercancía.



- Retirarla del sitio de partida o destino.
- Detenerla durante la ruta.
- Disponer de su entrega a persona distinta del destinatario designado.
- Solicitar su retorno al sitio de partida, siempre y cuando esto no ocasione un perjuicio al transportador y los demás remitentes.

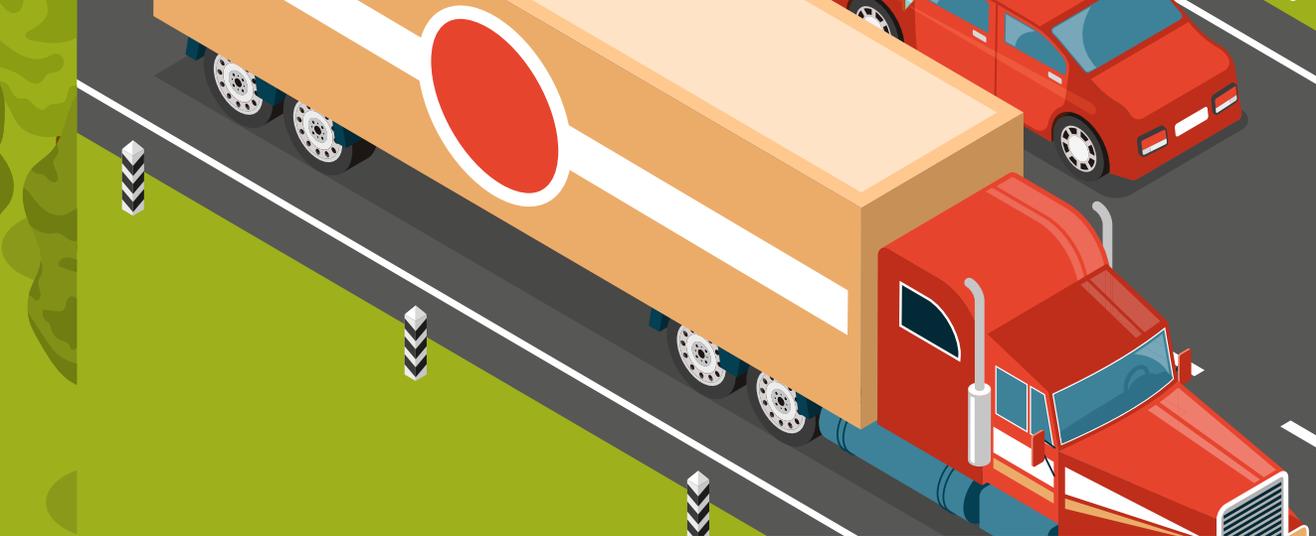
Este derecho termina cuando:



- La mercancía sea entregada al destinatario.
- El cambio de destinatario implique cambio en la ruta o un viaje más largo o dispendioso.

Para poder hacerlo usted deberá pagar el excedente del flete y los mayores gastos que ocasione al transportador.

### b. Derecho a obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios.



## 2.1.2. Derechos del destinatario



- a. **Derecho a recibir los objetos enviados por el remitente.**
- b. **Derecho a solicitar y obtener información sobre los envíos y objetos registrados a su nombre.**
- c. **Derecho a protestar el estado de las cosas.**

Cuando el destinatario observe que hay pérdida parcial, saqueo o avería en las cosas recibidas, deberá informarlo al transportador en el acto de entrega y recibo de las cosas transportadas.





## 2.2. DEBERES EN EL TRANSPORTE DE MERCANCÍA

### 2.2.1. Deber de declarar el valor de la mercancía

El usuario deberá indicar al transportador, a más tardar al momento de entrega, el valor de la mercancía.

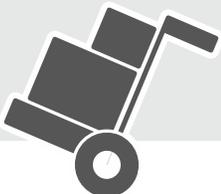
El valor a declarar estará compuesto por el costo de la mercancía en el lugar de entrega al transportador, más los embalajes, impuestos, fletes y seguros a los que hubiere lugar.

**¡Recuerde!** En caso de pérdida total o parcial de la cosa transportada, el monto de la indemnización a cargo del transportador será igual al valor declarado por el remitente.

De acuerdo con la ley, cuando el remitente no suministre el valor de la mercancía o declare uno mayor, el transportador estará obligado a pagar solo el 80% del precio probado de la cosa perdida, en el lugar y fecha previsto para su entrega, y no habrá lugar al reconocimiento de lucro cesante.

### 2.2.2. Deber de informar

A más tardar al momento de la entrega de la mercancía:



1. El nombre y la dirección del destinatario.
2. El lugar de la entrega.
3. La naturaleza, el valor, el número, el peso, el volumen y las características de las cosas, así como las condiciones especiales para el cargue, embalaje especial o una distribución técnica.

**¡Recuerde!** 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.



### 2.2.3. Deber de entregar las mercancías al transportador debidamente embaladas y rotuladas

Conforme su naturaleza, so pena de indemnizar los daños que ocurran por falta o deficiencia del embalaje.

El usuario está obligado a informar al transportador si su mercancía es de carácter peligroso o restringido y si requiere manejos especiales o se deben tomar precauciones.



### 2.2.4. Deber de abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos

El remitente será responsable de los daños causados por el transporte de un objeto prohibido por la ley, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva del transportador.

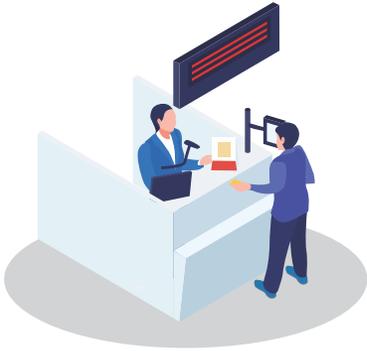
### 2.2.5. Deber de pagar el valor del servicio (flete)

El remitente debe pagar el precio del transporte de la cosa hasta el lugar de entrega y, el destinatario estará solidariamente obligado a asumir los costos a menos que se haya pactado cosa distinta.





## 3. INSTANCIAS PARA RECLAMAR



El usuario tiene derecho a que la empresa de transporte ponga a su disposición todos los canales necesarios para que pueda instaurar reclamaciones en relación con la prestación del servicio.

Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, podrá realizar lo siguiente:

### 3.1. Formular petición, queja o reclamo ante la empresa de transporte:

La que procederá a un eventual arreglo directo a través de mecanismos de conciliación o transacción. La petición, queja o reclamo se presentará a través de los medios dispuestos para tal fin y podrá realizarse de manera verbal o escrita.

Por regla general las PQRS deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.



### 3.2. Formular queja ante la Superintendencia de Transporte:

En el evento que considere vulnerados sus derechos podrá acudir ante la Superintendencia de Transporte como autoridad administrativa encargada de la protección del usuario del servicio público de transporte terrestre.

La Superintendencia de Transporte podrá ejercer funciones de inspección, vigilancia y control a las empresas de servicio de transporte público, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios del servicio.

Las actuaciones de la Superintendencia de Transporte persiguen la protección de los derechos de los usuarios, como grupo de personas, es decir, busca la protección del interés general, por lo que no es posible acceder a sus solicitudes de devoluciones de dinero o indemnizaciones.

Para realizar la presentación de la PQRD, es necesario que indique sus datos personales y de contacto para comunicarle la respuesta. En este sentido, no olvide mencionar en su PQRD:

- Nombre del usuario. ◦ Cédula de ciudadanía.
- Dirección física o electrónica. ◦ Teléfono de contacto.



### ¡Recuerde!

Relatar de forma precisa y clara los hechos que fundamentan su queja, petición o reclamo y si cuenta con los soportes físicos, documentales o fotográficos que respaldan los hechos objeto de la PQRD, alléguelos. Esta es información valiosa para el efectivo ejercicio de sus funciones por parte de la Superintendencia.



### 3.3. Acudir a la vía jurisdiccional para solicitar las devoluciones, reconocimientos o indemnizaciones pertinentes:

El usuario podrá dirigirse ante los Jueces de la República o ante la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la acción de protección al consumidor, para la garantía de la prestación del servicio o la devolución del dinero.

**Por ejemplo:** Si el equipaje del usuario no llegó a su lugar de destino:

1. Diríjase al transportador para que informe lo sucedido y le entregue la suma equivalente al valor de las cosas.
2. Diríjase al juez de la República o Superintendencia de Industria y Comercio para que mediante una sentencia se obligue a la empresa transportadora a cumplir con su obligación.



## 3.4. ¿Dónde presentar una queja ante la Superintendencia de Transporte?



El usuario, de manera verbal o escrita podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas o denuncias a través de los siguientes canales:

### a. Virtual

- ◉ **Página web de la Superintendencia de Transporte:**  
<https://www.supertransporte.gov.co/>, en donde se podrá radicar y verificar el estado de su PQRD.
- ◉ **A través de los correos electrónicos:**
  - ◉ [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co).
  - ◉ [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co).



### b. Telefónico

- ◉ **A través del Call Center de la Supertransporte:**  
018000 915 615, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. – sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- ◉ **A través de línea directa:**  
Línea #767 Opción 3, la cual funciona las 24 horas del día.

### c. Presencial

- ◉ **En Bogotá:** Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC): Calle 26 No. 86 – 53 Centro Empresarial Buró 25 de la Ciudad de Bogotá, D.C. Atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
- ◉ **En el resto del país:** En nuestras oficinas regionales, consulte la dirección en el pie de página del portal web: [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co).





## Conclusión

El servicio público de transporte es de vital importancia en la esfera económica y social, su adecuada prestación permite la materialización y goce efectivo de derechos fundamentales y sociales. Por lo cual, y teniendo en cuenta que las dinámicas del transporte incluyen como agente principal al usuario, es necesaria una educación de los derechos que le asisten como destinatario final, y de los deberes exigidos antes, durante y después del servicio.

Crear conciencia de la importancia de garantizar y proteger los derechos no puede ser tarea aislada a la de promover el conocimiento de los deberes de los usuarios.

# Glosario

- 1. Billete, boleto o tickete:** todo documento válido o su equivalente en forma impresa o electrónica expedido por el transportador, en el cual conste que el pasajero tiene un contrato de transporte y las condiciones del mismo.
- 2. Cláusulas abusivas:** son aquellas cláusulas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del usuario y que afectan el tiempo, modo o lugar en que puede ejercer sus derechos.
- 3. Destinatario:** toda persona natural o jurídica, que reciba una mercancía.
- 4. Empresa de servicio público de transporte terrestre de carga:** es aquella persona natural o jurídica legalmente constituida y debidamente habilitada por el Ministerio de Transporte, cuyo objeto social es la movilización de cosas de un lugar a otro en vehículos automotores apropiados en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios.
- 5. Empresa de transporte público:** aquella persona natural o jurídica legalmente constituida y debidamente habilitada por el Ministerio de Transporte, cuyo objeto social es la movilización de personas o cosas de un lugar a otro en los medios de transporte apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios.
- 6. Equipaje:** conjunto de cosas o artículos de propiedad del usuario que se entregan al transportador para ser llevados en el medio de transporte contratado.
- 7. Flete:** es el precio establecido entre el remitente o destinatario de la carga, con la empresa de transporte por concepto del contrato de transporte terrestre automotor de carga.
- 8. Lucro cesante:** ganancia o provecho que deja de reportarse o recibirse como consecuencia del daño causado.
- 9. Medio de transporte:** tipo de vehículo necesario para ejecutar el transporte de personas o cosas de acuerdo con el modo de transporte escogido.
- 10. Menor de brazos:** todo niño y toda niña menor de 2 años.

# Glosario

**11. Mercancía peligrosa:** materiales perjudiciales que, durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender polvos, humos, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza peligrosa, o radiaciones ionizantes en cantidades que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con éstas, o que causen daño material.

**12. Modos de transporte:** conjunto de redes, vehículos y operaciones a través de los cuales se va a generar el traslado de personas o cosas. De acuerdo con los capítulos del título II de la Ley 336 de 1996 son el transporte terrestre, aéreo, marítimo, fluvial y ferroviario.

**13. Pregoneo:** toda acción realizada por una persona o producida por un objeto tendiente a dar información relacionada con un servicio a viva voz o con ayudas sonoras.

**14. Promociones y ofertas:** ofrecimiento temporal de servicios en condiciones especiales, favorables, o de manera gratuita como incentivo para el usuario.

Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de servicios con un contenido adicional al habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al usuario, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos, millas o kilómetros.

**15. Publicidad engañosa:** aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o es insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

**16. Remitente:** cualquier persona natural o jurídica, organización u organismo que presente una mercancía para su transporte.

**17. Ruta:** es el trayecto comprendido entre un origen y un destino, unidos entre sí por una vía, con un recorrido determinado y unas características en cuanto a horarios, frecuencias, paraderos y demás aspectos operativos.

**18. Servicio público de transporte:** conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separadas o de manera conjunta, de un lugar a otro, utilizando uno o varios modos de transporte.

# Glosario

**19. Servicio público de transporte terrestre de pasajeros:** es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en ésta modalidad, a través de un contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar el vehículo de servicio público, para su traslado en una ruta legalmente autorizada.

**20. Terminal de transporte terrestre de pasajeros:** es la instalación que funciona como una unidad de servicios permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las empresas de transporte y a su parque automotor, donde se concentran las empresas autorizadas o habilitadas que cubren rutas que tienen como origen, destino o tránsito el respectivo municipio o localidad.

**21. Usuario del servicio público de transporte:** toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera, disfrute o utilice el servicio público de transporte, cualquiera que sea el modo y medio seleccionado, para suplir una necesidad propia, privada, familiar o doméstica.

Una persona jurídica podrá ser considerada usuario del servicio público de transporte, siempre y cuando este servicio no esté ligado intrínsecamente a su actividad económica.

**22. Usuario del servicio de transporte terrestre de carga:** es la persona natural o jurídica que celebra contratos de transporte terrestre de carga directamente con el operador o empresa de transporte debidamente constituida y habilitada.

**23. Vehículo:** todo aparato montado sobre ruedas que permite el transporte de personas, animales o cosas de un punto a otro por vía terrestre pública o privada abierta al público.

\*Las definiciones aquí establecidas tienen como fuente el Decreto 1079 de 2015, el Estatuto del Consumidor –Ley 1480–, Código Civil y Diccionario de la Real Academia de la lengua Española.

# Bibliografía

- ⊙ ARRUBLA PAUCAR, JAIME ALBERTO. Contratos mercantiles. Teoría general del negocio mercantil. 13a ed. Colombia: Legis Editores S.A., 2012.
- ⊙ ARRUBLA PAUCAR, JAIME ALBERTO. Contratos mercantiles. Contratos típicos. 14a ed. Colombia: Legis Editores S.A., 2015.
- ⊙ Código de Comercio Colombiano.
- ⊙ Ley 105 de 1993, por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.
- ⊙ Ley 336 de 1996, por medio de la cual se expide el Estatuto General de Transporte.
- ⊙ Ley 769 de 2002, por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.
- ⊙ Corte Constitucional. Sentencia T-087 de 2005. M.P.: CEPEDA ESPINOSA.
- ⊙ Corte Constitucional. Sentencia C-439 de 2011. M.P.: HENAO PÉREZ.
- ⊙ Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor.
- ⊙ Decreto 1079 de 2015, 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.



La movilidad  
es de todos

Míntransporte

Cartilla Derechos y Deberes de los Usuarios



# Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros y Mercancías por Carretera

Ángela María Orozco Gómez  
Ministra de Transporte

Camilo Pabón Almanza  
Superintendente de Transporte

Adriana Del Pilar Tapiero Cáceres  
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

Consulte la Guía Derechos y Deberes de los Usuarios  
Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros  
y Mercancías por Carretera



-  Supertransporte
-  Supertransporte
-  @supertransporte
-  supertransporte\_oficial
-  Superintendencia de Transporte