



La movilidad
es de todos

Míntransporte

Guía para Empresarios

**Protección Contractual de los Usuarios
del Servicio Público de Transporte**



Guía para Empresarios
Protección Contractual de los Usuarios
del Servicio Público de Transporte



Objetivos	3
Recomendaciones generales	4
Definiciones	5
1. Contrato de transporte	6
2. Protección contractual	7
2.1. Derechos especiales de los usuarios en el contrato de adhesión	7
2.1.1. A la interpretación favorable	7
2.1.2. A ser informado	8
2.1.3. A condiciones contractuales concretas, claras y completas	9
2.1.4. En comercio electrónico	10
2.2. Prohibiciones	13
2.2.1. Prohibición de ventas atadas	13
2.2.2. Prohibición de cláusulas abusivas	13
Conclusiones	17



Objetivos

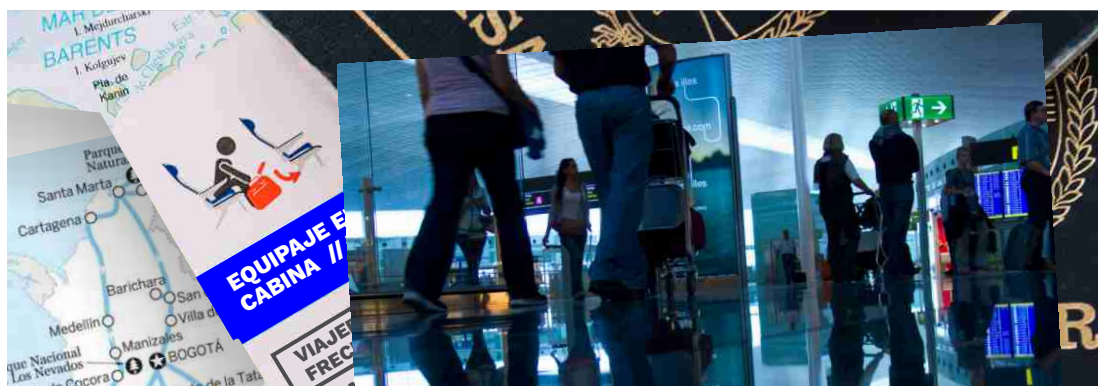
Con el propósito de acompañar a las empresas de transporte público en el cumplimiento de las normas sobre protección de usuarios, damos a conocer esta guía en la que desarrollamos lo relacionado con el derecho a la protección contractual de los usuarios y la prevención de cláusulas abusivas.

Con este instrumento, pretendemos incentivar prácticas responsables respecto de la definición de las cláusulas y, en general, del contenido de los contratos de transporte público que vinculan a los usuarios con las empresas.

Conocer y aplicar esta Guía para Empresarios fortalece el restablecimiento del equilibrio entre los intereses de los usuarios y las empresas de transporte público para construir un sector transporte transparente y dinámico.

Recomendaciones generales.

- Señor empresario, lo invitamos a leer atentamente las definiciones, contenido y referencias normativas. Esta guía le ayudará a establecer acciones, estrategias y mejoras conducentes a proteger los derechos de los usuarios, evitando la ineficacia de las cláusulas y estipulaciones del contrato de transporte.
- En este documento están descritas algunas de sus obligaciones para garantizar la protección contractual de los usuarios, entre otras, la interpretación favorable, el deber de información sobre las condiciones generales del contrato de transporte, las acciones concretas aplicables al comercio electrónico y la no inclusión de cláusulas abusivas. Estos aspectos implican deberes concretos de su parte.
- En tanto que, los modos de transporte terrestre y acuático no tienen reglas especiales relacionadas con la protección contractual, están llamadas a ser aplicadas las previstas en la Ley 1480 de 2011, de acuerdo con lo señalado en su artículo segundo. En relación con el transporte aéreo, y en consideración a su reglamentación especial, las disposiciones del Estatuto del Consumidor le resultan aplicables de manera suplementaria.
- Recuerde que, por la naturaleza del servicio de transporte público y la relación que surge con los usuarios, es el empresario quien define los contenidos del contrato de transporte. Para que el usuario pueda elegir libre y razonadamente al contratar sus servicios, deberá conocer previamente las condiciones de manera clara, completa y suficiente.





Definiciones:

Para procurar el entendimiento de la guía, tenga en cuenta las siguientes definiciones normativas y jurisprudenciales:

- **Cláusulas Abusivas:** aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.

Artículo 42 del Estatuto del Consumidor.

- **Comercio electrónico:** realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios.

Artículo 49 del Estatuto del Consumidor.

- **Contrato de adhesión:** aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.

Numeral 4 del artículo 5 del Estatuto del Consumidor.

- **Ineficacia de pleno derecho:** en sentido estricto se presenta en aquellos casos en los cuales la ley, por razones de diferente naturaleza, ha previsto que el acto no debe producir efectos, sin que sea necesario la existencia de una declaración judicial en ese sentido.

Sentencia C-345 de 2017.

- **Protección contractual:** derecho a ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la Ley 1480 de 2011.

Numeral 1.6. del artículo 3 de Estatuto del Consumidor.

- **Ventas atadas:** condicionar la adquisición de un producto a la adquisición de otros.

Artículo 36 del Estatuto del Consumidor.

1. Contrato de transporte.



¿Qué es?

De acuerdo con el artículo 981 del Código de Comercio, es aquel en el que una de las partes, el transportador, se obliga para con la otra, el usuario, a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro, por determinado medio y en el plazo fijado, personas o cosas.



Características:

I. Bilateral.

Surgen obligaciones para ambas partes. Por ejemplo, el transportador tendrá que conducir de un lugar a otro personas o cosas y el usuario deberá pagar el valor del servicio.

II. Consensual.

Se materializa por el acuerdo de las partes, cuando el transportador se obliga a prestar el servicio y el usuario a pagar el precio. Por lo tanto, no es necesario que conste por escrito.

III. Oneroso.

Cada una de las partes se obliga en beneficio de la otra, de manera que reporta utilidad para ambas. El transportador conduce personas o cosas y el usuario paga un precio.

IV. De adhesión.

Es el transportador quien determina las condiciones y cláusulas, sin que el usuario tenga la oportunidad de discutir las o negociar las, solo puede aceptarlas o rechazarlas.



2. Protección contractual.

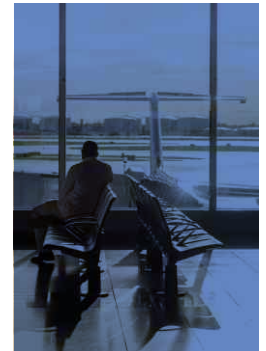


¿Qué es?

Es un derecho cuyo objetivo es restablecer el equilibrio entre los intereses de los usuarios y el productor o proveedor de bienes o servicios.

2.1. Derechos especiales de los usuarios en el contrato de adhesión.

Los derechos que se desarrollan a continuación, procuran restablecer el equilibrio de la relación contractual y un ámbito de protección especial para los usuarios, toda vez que, ellos no tienen poder de negociación.



2.1.1. A la interpretación favorable: el artículo 34 de la Ley 1480 de 2011 prevé dos reglas de interpretación de las cláusulas de los contratos:

- a) Todas las cláusulas del contrato de transporte -que sea de adhesión- deberán ser interpretadas de la manera más favorable al usuario, particularmente las que sean confusas u oscuras.
- b) En caso de existir dudas en el alcance de las cláusulas del contrato o contradicción entre las mismas, se aplicarán las que resulten más favorables para el usuario.

2.1.2. A ser informado: el artículo 37 de la Ley 1480 de 2011, fija una serie de requisitos para los contratos de adhesión cuya eficacia dependerá de su cumplimiento, entre ellas, la obligación que tiene el transportador de informar al usuario sobre las condiciones generales del contrato, sus efectos y alcances, de forma:

- a) Suficiente:** el empresario deberá suministrar la información necesaria a los usuarios, que les permita adoptar una decisión de consumo adecuada.
- b) Anticipada:** la información debe ser proporcionada antes de que el usuario tome la decisión de consumo, sin perjuicio de que también sea suministrada cuando la solicite. El deber de informar no se limita a un momento específico, sino que persiste durante la vigencia de la relación contractual.
- c) Expresa:** la información debe ser clara y completa, sin que el empresario pueda presumir que el usuario la conoce.





2.1.3. A condiciones contractuales concretas, claras y completas:

el artículo 37 del Estatuto del Consumidor, también señala, que los contratos de adhesión deben contener cláusulas que cumplan con las siguientes características:

- a) Concreción:** deben estar relacionadas con el servicio a contratar, y los derechos y deberes que surgen de él para las partes.
- b) Claridad:** no pueden resultar ambiguas o vagas, de manera que induzca a error o confusión a los usuarios.
- c) Completitud:** deben contener toda la información necesaria para la debida ejecución del contrato.

Este derecho implica:

1. Que los contratos escritos cuenten con caracteres legibles a simple vista.
2. Que los contratos escritos no tengan espacios en blanco.
3. Que el idioma empleado sea el castellano.

2.1.4. En comercio electrónico: el Estatuto del Consumidor, en su capítulo VI del título VII, regula el tema de la “Protección al consumidor de comercio electrónico” y establece que, quienes ofrezcan sus servicios a través de medios electrónicos deberán informar y disponer lo siguiente:



a) Los datos de contacto: nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.



b) Las características del servicio: tales como, ruta, horarios, tipo de servicio, precio, requisitos del equipaje, para el transporte de mascotas, para el transporte de menores, entre otros.

Cuando se utilicen imágenes para ilustrar al usuario, debe indicarse el grado de representación que tiene frente al servicio.



c) Los medios de pago: como efectivo, tarjetas débito y crédito, transferencias bancarias, entre otros.



d) El tiempo de duración del servicio: cuanto durará la prestación de este.



e) El derecho de retracto: así como su procedimiento y las consecuencias de su ejercicio.



f) El precio total del servicio: incluyendo los impuestos, costos y gastos que deba pagar el usuario para adquirirlo.



g) Las condiciones generales del contrato: deben estar publicadas en el mismo medio y en todo momento, de manera accesible para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción.

Así como cualquier otra información relevante para que el usuario pueda adoptar una decisión de compra libre y sin ser inducido en error.



h) El resumen de la transacción: previo a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, la empresa deberá presentar al usuario un resumen de los servicios que pretende adquirir, con su descripción completa, así:

- **El precio individual:** de cada ticket o boleto. En el evento en que se compren 2 o más servicios, debe discriminarse el valor de cada uno de ellos.
- **El precio total:** del servicio y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por cualquier otro concepto. Así como, la sumatoria de lo que deba cancelar.

¡No olvide!

- La aceptación del proceso de compra por parte del usuario deberá ser expresa, inequívoca y verificable.
- El usuario tiene derecho a cancelar el proceso de compra hasta antes de concluirlo.
- El resumen de la transacción deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.



i) Acuse de recibo: concluida la transacción, la empresa deberá remitir, a más tardar el día calendario siguiente de efectuada la compra, un acuse de recibo, con información precisa del servicio, el precio, incluyendo los impuestos, costos adicionales y la forma en que se realizó el pago.

¡Importante! Está prohibida cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del usuario o que se considere su silencio como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo. Por tanto, el empresario deberá dejar prueba de la aceptación de las condiciones generales del contrato.



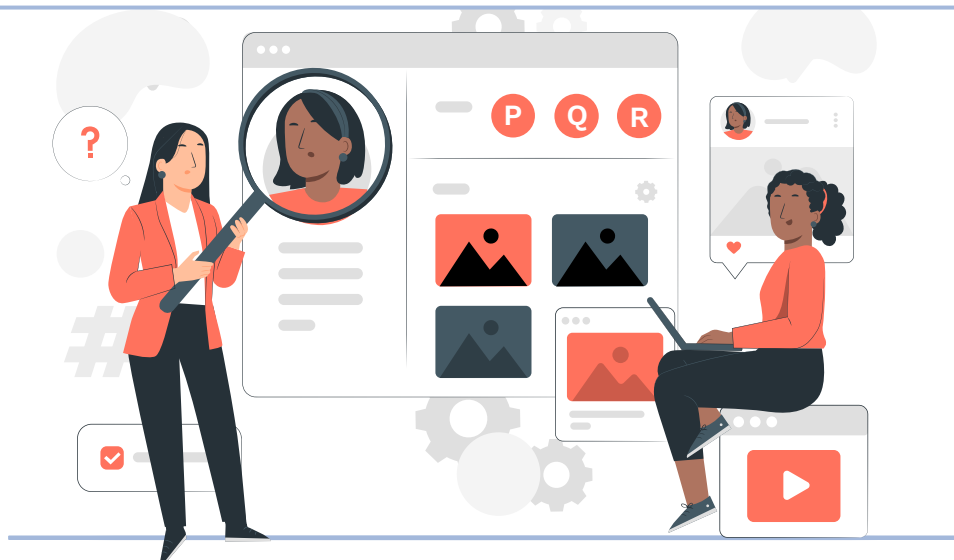
j) Protección de información: adoptar mecanismos de seguridad que garanticen la protección de la información personal del usuario y de la transacción misma. La empresa será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios dispuestos por ella, sean propios o ajenos.



k) Buzón PQR: disponer en el mismo medio, comercio electrónico, 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, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

¡Ojo! La empresa de transporte deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al usuario ingresar a la página de la autoridad que le compete la protección de sus derechos. El *link* deberá llevar al usuario directamente a la página web de la SuperTransporte.

¡No lo olvide! Toda la información suministrada por el prestador del servicio debe ser cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada.

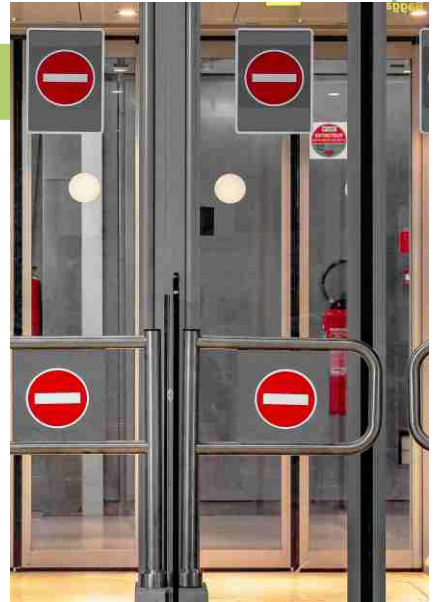




2.2. Prohibiciones.

2.2.1. Prohibición de ventas atadas: el artículo 36 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, prohíbe:

- a) Que los prestadores o proveedores de servicios públicos de transporte condicionen la venta a la compra de otro producto.
- b) Que los prestadores o proveedores de servicios públicos de transporte condicionen la entrega de incentivos, como premios o descuentos, a la aceptación de los términos del contrato.



Por ejemplo: "Para la adquisición del servicio público de transporte es indispensable la compra del seguro contra accidentes."

2.2.2. Prohibición de cláusulas abusivas: el artículo 42 del Estatuto del Consumidor prohíbe la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los usuarios.

Por su parte, el artículo 38 de manera expresa indica que *"no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones"*.

- a) **¿Cuáles son sus efectos?** la ineficacia de pleno derecho, lo que implica que no requiere de una decisión judicial para que se entienda que dicha disposición no nace a la vida jurídica y no produce consecuencias. Lo anterior, sin perjuicio de las actuaciones administrativas a que haya lugar por su inclusión en el contrato de transporte.

b) Cláusulas que se consideran abusivas en Colombia: el artículo 43 del Estatuto del Consumidor enuncia algunas cláusulas abusivas sin que se trate de una lista cerrada, sino de casos en donde su estipulación será ineficaz de pleno derecho.

- **Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden.**

Por ejemplo: "En caso de daño o pérdida de equipaje, el transportador responderá patrimonialmente por el 20% del valor del tiquete."

- **Impliquen renuncia de los derechos del usuario que por ley les corresponden.**

Por ejemplo: "Con la suscripción del presente contrato, el usuario manifiesta que hará uso del servicio y no ejercerá el desistimiento o retracto."

- **Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.**

Por ejemplo: "Cuando los usuarios presenten peticiones, quejas o reclamos les corresponde acreditar que la empresa de transporte no les informó las condiciones generales del servicio de transporte"





- **Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor.**

Por ejemplo: “El transportador no será responsable de la pérdida o daño del equipaje entregado para ser transportado en bodega, por lo que, el usuario deberá adquirir una póliza que asegure ese riesgo, de lo contrario, asumirá el perjuicio que pueda llegar a causarse.”



- **Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado.**

Por ejemplo: "La interrupción del viaje, cualquiera que sea la causa, no da derecho al usuario a desistir de continuar con el desplazamiento, ni al reintegro de su dinero."



- **Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones.**

Por ejemplo: “En caso de que se modifique la hora de salida y llegada del trayecto contratado, el usuario está obligado a usar el servicio en las nuevas condiciones informadas.”



- **Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo.**

Por ejemplo: “La empresa de transporte se reserva la facultad de terminar o resolver el contrato de transporte unilateralmente, y en esa medida, de considerarlo como ejecutado a satisfacción.”



- **Impidan al consumidor resolver el contrato en caso de que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor.**

Por ejemplo: "Si el inicio del viaje presenta retrasos, el usuario no podrá desistir del servicio, si este no es superior a una hora, pues se estima que es un tiempo razonable de espera."



- **Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.**

Por ejemplo: "No indicar el método de pago empleado en la solicitud de retracto, constituye la renuncia del usuario al reembolso del dinero pagado."



- **Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan.**

Por ejemplo: "En los eventos que el usuario decida desistir del viaje, deberá presentar una solicitud escrita en la oficina principal de la empresa y adquirir una póliza que asegure el riesgo de que el asiento quede vacío durante el viaje."



- **Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada.**

Por ejemplo: "En los eventos en que el usuario desista del viaje, la empresa se abstendrá de venderle sus servicios por el término de un año."

¡Recuerde! En el análisis de las cláusulas se debe tener cuenta la regulación especial para cada modo de transporte, la que podrá contener excepciones a las reglas de carácter general.





Conclusiones

La construcción de un sector transparente armónico y dinámico requiere de la participación de todos los actores involucrados. En nuestro caso, la participación de los usuarios, empresarios y de la Superintendencia de Transporte como autoridad administrativa. Por esto, nos dimos a la tarea de crear un instrumento que contribuya con ese objetivo común.

Como conocedores de que la relación entre las empresas de transporte público y los usuarios está regulada por la ley, confiamos en que estos mecanismos restablecen el equilibrio y la fuerza negocial de los consumidores, mediante la garantía de sus derechos.

La divulgación, entendimiento y aplicación de herramientas como la Guía para Empresarios, impacta a las empresas que ofrecen servicios de transporte público, de manera que, redunde en el cumplimiento de la regulación legal, que permite garantizar que la relación contractual surja y se ejecute de manera equitativa.



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Guía para Empresarios

Protección Contractual de los Usuarios del Servicio Público de Transporte



Wilmer Arley Salazar Arias
Superintendente de Transporte

Mariné Linares Diaz
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:

Andrea Portillo Oróstegui
Asesora







Diseñado por:

David Leonardo Mayorga Henao
Diseñador Gráfico



SuperTransporte

Los invitamos a que nos sigan 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