



La movilidad es de todos

Mintransporte

[Inicio](#) [Transparencia](#) [Atención al ciudadano](#) [Participación](#) [Ministerio](#) [Ministra](#) [Planeación](#) [Normatividad](#) [Pre](#)  
[Héroes](#) [Transportadores](#)

## Supertransporte lanza guía para que empresarios del sector cumplan las normas sobre contratos y prevenir cláusulas abusivas a los usuarios

Inicio

Supertransporte lanza guía para que empresarios del sector cumplan las normas sobre contratos y prevenir cláusulas abusivas a los usuarios

Compartir

Buscar

Compartir en:



Buscar

Palabras...



- La Guía para Empresarios: Protección Contractual de los Derechos de los Usuarios del Servicio Público de Transporte, es un documento que contiene información para las empresas, en cuanto al marco normativo que se deben cumplir en la relación contractual que sucede entre transportadores y usuarios. Este documento se complementa con una infografía dirigida a los usuarios, que prevé sus deberes frente a los prestadores del servicio público de transporte en el país.**
- Esta herramienta es producto del acompañamiento preventivo de la Superintendencia de Transporte a los empresarios del sector y puede ser consultada en la página web de la Entidad, [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co). La Guía explica el derecho de los usuarios a ser protegidos de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión del servicio de transporte público y deja en claro que no todo contenido de los contratos resulta válido, por ejemplo, las cláusulas abusivas.**
- La Guía fue creada en el marco del programa de Protección Contractual y Prevención de Cláusulas Abusivas, mediante el cual se brindó acompañamiento a 510 empresas de transporte, con el propósito de identificar posibles incumplimientos de la ley y así tomar los correctivos necesarios en pro de los derechos de los usuarios.**

**Bogotá D.C., 8 de junio de 2022. (@SuperTransporte).** Para la Superintendencia de Transporte es primordial fortalecer el conocimiento y el cumplimiento de las normas establecidas para la protección de los derechos de los usuarios en materia contractual, y así evitar el uso de cláusulas abusivas que finalmente no resultan aplicables en el momento de resolver las posibles controversias. Por lo tanto, como estrategia de acompañamiento al sector se publica la “Guía para Empresarios: Protección Contractual de los Usuarios del Servicio Público de Transporte”, como un documento dirigido a las compañías que prestan el servicio de transporte público en el país.

Para el Superintendente de Transporte, Wilmer Salazar Arias, es importante resaltar que, “los contratos son herramientas que permiten conocer derechos, obligaciones y anticipar soluciones en caso de que se presenten posibles controversias en la relación existente entre prestadores y usuarios. Es por esto por lo que la Entidad trabaja para garantizar que el nacimiento y la ejecución de las relaciones de transporte sean legales y que los diferentes intereses que tienen usuarios y empresarios guarden armonía. Hoy cumplimos con hechos y entregamos al país las estrategias preventivas de carácter contractual

Hable con nosotros

sostuvimos con los agentes del sector el servicio transparente, a partir de la

Esta Guía, que puede ser consultada en el “Supereducativo”, a través del siguiente enlace, garantiza la observancia de las normas de protección contractual y de adhesión.

Con esta iniciativa se busca promover la transparencia de la relación de transporte, especialmente en las estipulaciones sean concretas, claras y precisas, de tal manera que conlleven al surgimiento de nuevos consumidores.

Igualmente, pone a disposición de los usuarios los principales del derecho a la protección contractual en la relación de transporte.

### Contenido de la Guía para Empresarios y Usuarios

La “Guía para Empresarios: Protección Contractual en el Transporte”, es una herramienta que permite a los usuarios a ser protegidos de las cláusulas abusivas de los contratos de transporte público, así como otros aspectos que los empresarios también deja en claro o que no se mencionan en las cláusulas que por ley son inoperantes. Además, resalta las controversias, si no todo lo contrario.

Por esta razón se describen las principales cláusulas prohibidas en los contratos de adhesión, así como la anticipada y expresamente a los usuarios.

Adicionalmente se resalta la importancia de los derechos y obligaciones, así como la claridad de las cláusulas del contrato de transporte y las actuaciones administrativas por parte de las autoridades.

Por su parte, la infografía define de manera clara la protección contractual, al tiempo que indica los pasos a seguir desde el momento en que planean a

Buen día, ¿cómo está? Soy el Chatbot del Ministerio de Transporte y estoy aquí para ayudarlo(a).

Si desea hablar con un agente humano, dígame en cualquier momento.

Puedo prestarle ayuda con alguno de los siguientes temas:

Ahora mismo

En Ruta a Mi Casa Ya

Línea de Crédito Transporte Responde

Otros temas

Mi pregunta no se encuentra entre estos temas

Tramites PQRS

Escriba su mensaje



### Infografía Protección Contractual y Prevención de Cláusulas Abusivas

La Guía para Empresarios fue ideada por la Delegatura para la Protección de los Usuarios del Sector Transporte en el marco del programa Protección Contractual y Prevención de Cláusulas Abusivas, el cual está encaminado a prestar un acompañamiento y orientación a las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera en el cumplimiento del derecho a la protección contractual de los usuarios.

Considerando que, como regla general, los contratos de transporte se celebran de manera masiva y estandarizada, la Dirección Promoción y Prevención de esta Delegatura realizó el análisis de las condiciones generales aplicables a las relaciones jurídicas entre usuarios y transportadores, a efectos de determinar su conformidad con las normas que rigen el transporte terrestre de pasajeros y aquellas que consagran la protección a usuarios, y así prevenir y contrarrestar la inclusión de cláusulas abusivas, a la postre, además de inoperantes constitutivas de infracciones.

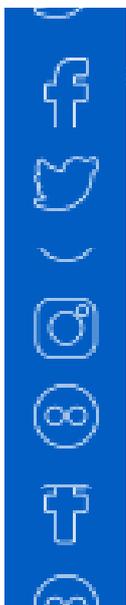
De esta manera brindó un acompañamiento a 510 empresas de transporte, de las cuales 305 manifestaron contar con términos y condiciones generales escritos que rigen su relación con los usuarios.

Así, fueron analizados los contratos de transporte de estas empresas y se identificaron cláusulas presuntamente abusivas en los contratos de 276 empresas, a las que se puso en conocimiento las razones jurídicas que acompañaron el análisis de las condiciones generales aplicables a la relación de transporte, a efectos de propiciar mejoras en el contenido de los contratos de transporte, para así evitar la ineficacia de sus estipulaciones. Hay que recordar que el contrato de transporte puede ser verbal o escrito, pero en todo caso debe estar en correspondencia con la ley.

### Canales de Atención

La Superintendencia de Transporte ofrece distintos canales de atención para resolver sus dudas.

Hable con nosotros



los empresarios y usuarios del sector de transporte. Para más información, llame al número gratuito 018000915615, un chat virtual en la página web [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) o por whatsapp 3185946666. Así mismo, diríjase al Centro de Atención al Usuario Empresarial Buró 25.



**Nombre:** Guía para usuarios  
16.9Mb  
**Descripción:** Guía para usuarios

▶ 0:00 / 0:00

Superintendente de Transporte - Wi



Buen día, ¿cómo está? Soy el Chatbot del Ministerio de Transporte y estoy aquí para ayudarlo(a).

Si desea hablar con un agente humano, dígame en cualquier momento.

Puedo prestarle ayuda con alguno de los siguientes temas:

Ahora mismo

En Ruta a Mi Casa Ya

Línea de Crédito Transporte Responde

Otros temas

Mi pregunta no se encuentra entre estos temas

Tramites PQRS

Escriba su mensaje



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

- Presidencia
- Vicepresidencia
- MinJusticia
- MinDefensa
- Cancillería
- MinInterior
- MinHacienda
- MinMinas
- MinComercio
- MinAgricultura
- MinTransporte
- MinTrabajo
- MinAmbiente
- MinTIC
- MinCultura
- MinEd
- MinViv
- MinSa

### Servicios Institucionales

Laboratorio de Transporte  
Carga por Carretera

Centro Institucional

MTAC

Portal Logístico de Colombia  
SINC  
SIRTPC

Ansemitra  
Manual de señalización  
Plan Vial Regional  
Peajes Electrónicos  
Gestor de Proyectos de Infraestructura (GPI)  
Plan Nacional de Vías para la Integración Regional

### Servicios al ciudadano

Directorio Funcionarios MT  
Participación ciudadana  
Peticiones, quejas y reclamos  
Biblioteca  
Trámites, servicios y consultas en línea  
Datos Abiertos  
Sede electrónica

Hora Legal  
Glosario  
Estándares  
Correo Notificaciones Judiciales  
Preguntas y respuestas frecuentes

Certificaciones de calidad

Políticas de privacidad

Términos de uso

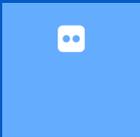
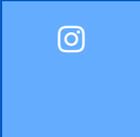
Movilnet

Ingreso al sistema



Última fecha de actualización: Miércoles 8 de junio de 2022 10:14 pm

Hable con nosotros



Teléfono de atención al cliente (+57 601 324080) Línea gratuita

01 800 900 000

Línea de atención al cliente de Transporte

01 800 900 000

Chat en español **aquí**

Buen día, ¿cómo está? Soy el Chatbot del Ministerio de Transporte y estoy aquí para ayudarlo(a).

Si desea hablar con un agente humano, dígamelo en cualquier momento.

Puedo prestarle ayuda con alguno de los siguientes temas:

Ahora mismo

En Ruta a Mi Casa Ya

Línea de Crédito Transporte Responde

Otros temas

Mi pregunta no se encuentra entre estos temas

Tramites PQRS

Escriba su mensaje



Ministerio de Transporte

Calle 24 # 60 - 50 Piso 9  
Edificio Comercial Gran Estación II  
Bogotá, D.C - Colombia

Horario de Atención: 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Atención presencial por medio de un punto de atención

[bit.ly/3AjYqyH](https://bit.ly/3AjYqyH)

Powered by NEXURA

Hable con nosotros