

# Derecho a la Protección Contractual de los Usuarios del Servicio Público de Transporte



Como usuario del servicio de transporte público tiene derecho a ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

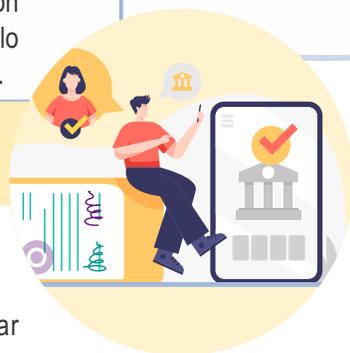
## ¿Qué es un contrato de adhesión?

Es aquel acuerdo que contiene obligaciones, derechos y términos de la relación contractual, definido previa y unilateralmente por el proveedor del servicio, por lo que los usuarios no pueden modificarlo ni discutirlo, sino aceptarlo o rechazarlo.

**¡Dato importante!** Por regla general, los contratos de servicios públicos de transporte son contratos de adhesión.

En virtud del derecho a la protección contractual, en los contratos de adhesión no se pueden incluir:

- Cláusulas que permitan al proveedor del servicio modificar unilateralmente el contrato.
- Cláusulas que permitan al proveedor del servicio liberarse del cumplimiento de sus obligaciones.



## ¿Qué es una cláusula abusiva?

Son las disposiciones del contrato de transporte que:

- **Producen un desequilibrio injustificado en contra de los usuarios:** aquellas que rompen el equilibrio entre los derechos y deberes que asumen los usuarios y empresarios al celebrar un contrato.
- **Afectan el tiempo, modo o lugar en que un usuario puede ejercer sus derechos:** agravan o dificultan la forma en que los usuarios pueden ejercer sus derechos debido a la modificación de los requisitos o términos establecidos por la ley para su ejercicio efectivo.



## ¿Qué ocurre si se incluyen cláusulas abusivas en un contrato de adhesión?

Se tendrán por no escritas y no producirán efectos, sin necesidad de que exista un pronunciamiento de alguna autoridad judicial o administrativa, a esto se le conoce como la ineficacia de pleno derecho.

**¡Señor usuario!** Al celebrar un contrato de transporte tiene el deber de obrar de buena fe, lo que implica comportarse de manera honesta antes, durante y después de la ejecución de este. Así como, adoptar una conducta respetuosa frente a los funcionarios de la empresa transportadora y las autoridades, y acatar las instrucciones otorgadas por el transportador.



# ¿Qué derechos tienen los usuarios frente a los contratos de transporte?

## 1. Derecho a ser informados sobre la existencia y efectos de las condiciones generales del contrato

**¿Qué información deben recibir los usuarios?** la relacionada con sus derechos y deberes, las características del servicio y toda la necesaria para su debida ejecución, sin que genere dudas o induzca a errores.

Los empresarios, antes de la celebración del contrato y durante su vigencia, deberán otorgarles, en idioma castellano, toda la información que les permita tomar decisiones acordes con sus necesidades. Si el contrato es escrito, no podrá tener espacios en blanco y sus letras deberán ser legibles a simple vista.

**¡Señor usuario!** Recuerde que debe informarse de manera suficiente y oportuna, previo al viaje, sobre sus deberes, las condiciones y las características del servicio, como horarios, tiempo de presentación para tomar el servicio, ruta y condiciones para el transporte de equipaje, de mascotas o de menores, entre otros aspectos importantes. Así evitará inconvenientes y frustraciones antes, durante y después del viaje.

### En comercio electrónico

Usted tiene derecho a ser informado sobre:

- Los datos de identificación y contacto del prestador del servicio.
- Las características del servicio.
- Los medios de pago disponibles.
- El resumen de la operación, indicando los servicios adquiridos, costos e impuestos de forma discriminada. El resumen debe serle enviado a más tardar al día siguiente de la compra.
- El precio total de la operación.
- El derecho de retracto y su ejercicio.
- El enlace de acceso a la página web de la SuperTransporte, autoridad encargada de proteger sus derechos.



**¡Importante!** Las condiciones generales del contrato deben estar publicadas en el medio de comercio electrónico por el que usted realice la compra y deben encontrarse disponibles para su consulta, impresión y descarga.

Los usuarios que adquieren tiquetes a través de comercio electrónico, como internet o plataformas digitales, antes de finalizar la compra, deben verificar que los servicios seleccionados correspondan a los que pretende adquirir, con el fin de evitar equivocaciones.

También deberán atender las recomendaciones de seguridad que realiza el proveedor del servicio para efectuar reservas o compras por internet.

Asimismo, tienen el deber de informarse y cumplir con los términos y condiciones para ejercer efectivamente sus derechos, como el de retracto.



## 2. Derecho a que las condiciones generales de los contratos sean interpretadas de la manera más favorable a sus intereses

En caso de que existan dudas respecto de la interpretación y contenido de las cláusulas, porque sean contradictorias, oscuras o confusas, se preferirán las disposiciones o la interpretación que le resulte más favorable al consumidor.

**¡Señor usuario!** Es su deber contratar el servicio de transporte con empresas habilitadas y adquirir sus tiquetes en los puntos de venta autorizados por estas, así podrá exigir un servicio de calidad y respetuoso de sus derechos.

**¡No olvide!** Que deberá cumplir con sus obligaciones contractuales, condiciones y requisitos del servicio.



## 3. Derecho a que la venta del servicio o los incentivos no se condicione a la adquisición de otro producto o la aceptación de los términos del contrato de transporte

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

**¡Recuerde!** Tampoco se podrá presumir la aceptación de un producto por parte de un usuario si no la manifiesta expresamente.

**¡Tenga en cuenta!** Que como usuario está obligado a pagar el precio anunciado por el proveedor, así como los gastos o costos de servicios adicionales que desee agregar a su experiencia de viaje.



## 4. A reclamar

La empresa de transporte debe poner a disposición de los usuarios canales de radicación y seguimiento de peticiones, quejas o reclamos verbales y/o escritos relacionadas con el servicio. Igualmente, deberá dar respuesta oportuna a las solicitudes que reciba.

**Adicionalmente, si considera que sus derechos han sido vulnerados, puede acudir a las siguientes instancias:**

- **Administrativa:** presentando una queja o denuncia ante la SuperTransporte, quien protegerá el interés general de los usuarios del servicio de transporte.
- **Judicial:** ejerciendo la acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio o Jueces de la República, cuando se pretenda la protección del interés individual o particular.



### Nuestras redes sociales:

 Supertransporte  Supertransporte  supertransporte  
 supertransporte  @supertransporte  supertransporte\_oficial

### Canales de atención:

Correo: [vur@supertransporte.gov.co](mailto:vur@supertransporte.gov.co)  
Página web y chat virtual: [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)  
WhatsApp: 318 594 66 66 | Línea gratuita nacional: 01 8000 915 615.  
Atención física: Diagonal 25 G # 95A-85, Torre 3, piso 1, Bogotá D.C. - Colombia.

