REVISTA
CES DERECHO

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

La protección al consumidor de servicios de transporte en derecho colombiano

Consumer protection of transportation services in Colombian law

Juan Carlos Villalba-Cuéllar[1], Andrea Carolina Pérez-Forero[2]

[1] Abogado, docente e investigador, miembro de la línea en Derecho Económico y de los Negocios, grupo en Derecho Privado del Centro de Investigaciones de la Facultad de Derecho de la Universidad Militar Nueva Granada. Doctor en Derecho de la Universidad Panthéon Sorbonne París I, Magíster LLM en Derecho francés, europeo e internacional de negocios de la Universidad Panthéon-Assas Paris II y el Instituto de Derecho Comparado de Paris (Francia). Especialista en docencia universitaria.
[2] Abogada Magna Cum Laude de la Universidad Militar Nueva Granada. Magíster en Derecho con énfasis en Derecho Privado de la Universidad del Rosario. Especialista en Derecho Contractual y en Derecho Comercial de la Universidad del Rosario. Docente e investigadora de la Facultad de Derecho de la Universidad Militar Nueva Granada vinculada al grupo de Derecho Privado.

Forma de citar: Villalba-Cuellar, Juan Carlos y Pérez-Forero, Andrea Carolina. "La protección al consumidor de servicios de transporte en derecho colombiano". En: *Revista CES Derecho*. Vol. 16. No. 3, septiembre a diciembre de 2025. pp. 52-66. https://doi.org/10.21615/cesder.7683

Resumen
En la categoría de los contratos de consumo y las relaciones de consumo en sectores especializados del comercio el contrato de transporte se distingue por contar con una regulación que busca proteger a los consumidores frente a las principales problemáticas a las que se ven expuestos y que ponen en riesgos sus derechos. El contrato de transporte es un contrato masivo al que adhieren los usuarios de las diferentes modalidades del servicio que se les ofrece por empresas especializadas y autorizadas para ejercer esta actividad. Este artículo pretende determinar el alcance de la normatividad vigente en derecho colombiano sobre los derechos de los consumidores de transporte con miras a identificar y analizar los aspectos que tienen regulación especial y aquellos que quedan bajo la órbita del Estatuto del Consumidor como norma general, de manera que se pueda concluir acerca del estado actual de protección que brinda la norma a los consumidores de transporte.

Palabras clave: consumidor; transporte; contrato; protección; derechos.

Abstract
In the category of consumer contracts and consumer relations in specialized sectors of commerce, the transport contract is distinguished by having a regulation that seeks to protect consumers against the main problems to which they are exposed and that put them at risk. risks their rights. The transport contract is a massive contract to which the users of the different types of service offered by specialized companies authorized to carry out this activity adhere. This article aims to determine the scope of the current regulations in Colombian law on the rights of transport consumers with a view to identifying and analyzing the aspects that have special regulation and those that fall under the orbit of the Consumer Statute as a general rule, in a manner that can be concluded about the current state of protection that the standard provides to transportation consumers.

Keywords: consumer; transport; contract; protection; rights.

Introducción

El ser humano ha necesitado transportarse desde tiempos remotos, de manera que con el transcurrir de los siglos

Fecha correspondencia:
Recibido: 21 de mayo de 2025.
Revisado: 04 de agosto de 2025.
Aceptado: 13 de noviembre de 2025.

DOI: 10.21615/cesder.7683
ISSNe: 2145-7719
https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho

OPEN ACCESS
CC BY NC SA

inventó mecanismos para facilitar su desplazamiento de un lugar a otro usando animales y mecanismos o artefactos para tal fin. No obstante, fue en los últimos siglos que el desarrollo de los medios de transporte con la aparición de los vehículos de tracción a motor, carros, naves y aeronaves que el transporte sufrió una transformación y se convirtió en una posibilidad de uso masivo, una actividad lucrativa y por lo tanto un servicio privado o público que se presta a gran escala. Esa masificación de los servicios de transporte incluso daría lugar a que fuese uno de los primeros contratos de consumo que se evidenciara hace más de un siglo en los países desarrollados, donde el transporte ferroviario contó con avances importantes que lo pusieron a la mano de todos los ciudadanos. Evidentemente en aquella época el transporte no tenía regulación especial en el derecho, estaba regido por el Código Civil que reglamenta las relaciones contractuales entre particulares bajo la ya conocida regla de los contratos paritarios, consensuados en los que la autonomía de la voluntad prima por excelencia. Pero paulatinamente esto también fue cambiando, el transporte fue regulado, por ejemplo, para el caso colombiano, por el Código de Comercio de 1971 como una actividad mercantil, así como una surgió una normatividad especial que reguló el transporte como actividad y el transporte como contrato. A esto se suma que desde la expedición de las primeras normas de protección a consumidores y usuarios se ha considerado igualmente que el usuario de servicios de transporte cuenta con un régimen tuitivo que lo acompaña en los contratos estandarizados o de adhesión que celebra con los empresarios de transporte. Así las cosas, el tema ha evolucionado en la medida que los servicios de transporte se masifican y amplían su ámbito de cobertura en la vida cotidiana de la gente, de modo que hoy en día el transporte en sus modalidades de transporte de pasajeros o de objetos, ya sea por vía terrestre, aéreo, marítimo o fluvial, encuentra unas normas que permiten regular las diferentes aristas de la actividad y los contratos celebrados por los consumidores y usuarios del mismo. Precisamente este artículo tiene por objetivo principal hacer un análisis de los alcances de la regulación del contrato de transporte en el derecho colombiano desde la órbita de los mecanismos de protección que tienen los usuarios y consumidores en el marco del mismo.

La importancia de la actividad del transporte, especialmente de pasajeros, que abarca la mayoría de las relaciones de consumo, no tiene discusión, desde el servicio de taxis, plataformas de transporte, buses municipales e intermunicipales, servicios ferroviarios, y últimamente sobre todo el transporte aéreo que se masificó y es de uso cotidiano, generan grandes interrogantes y discusiones sobre el alcance e idoneidad de los mecanismos legales de protección de consumidores. Infortunadamente el transporte informal, que en nuestro contexto es alto, queda por fuera de la regulación que protege a los usuarios y consumidores. Se parte de una pregunta problema ¿cuál es el alcance de la protección de derechos de los consumidores y usuarios de servicios de transporte en el derecho colombiano? La cual se pretende resolver a través del análisis de normas generales y especiales que regulan el contrato de transporte desde la base de los mecanismos de protección que el derecho del consumo colombiano otorga desde su marco general, la primacía de la fuente doctrinal también se explica por la escasa doctrina que existe hasta el momento en la materia. Se puntualiza que este documento hace parte de una investigación mayor y se pretende un abordaje general para luego en otros documentos profundizar y extender el análisis al transporte aéreo de pasajeros que tiene matices singulares. Aunque parece un tema básico, es muy poco aun lo que se ha escrito sobre la protección de los consumidores del servicio de transporte en el derecho colombiano, sobre todo porque la escasa doctrina se ha focalizado en el transporte aéreo de pasajeros, este escrito pretende una visión panorámica de las relaciones de consumo en transporte sin la pretensión de reparar en las especificidades que se presentan en el contrato de transporte aéreo, lo cual extendería en demasía el escrito. Para la redacción de este artículo se acudió al método de investigación jurídica dogmático, descriptivo y analítico, con herramientas de análisis normativo y doctrinal, con fuente predominante de derecho nacional, excepcionalmente de derecho comparado. Se abordarán primero el marco normativo, para explicar su alcance, haciendo énfasis en la obligación de información y los otros derechos y deberes (I), para luego analizar los mecanismos de protección contractual al consumidor de transporte en general, especialmente las prácticas y cláusulas abusivas (II).

Vol. 16 No. 3 / septiembre a diciembre de 2025

Marco normativo y derechos base de los usuarios del servicio de transporte en Colombia

En Colombia la norma principal en materia de transporte es la ley 336 de 1996, norma a través de la cual se expidió el Estatuto Nacional del Transporte, norma que consagra los principios y los criterios para la regulación y reglamentación del transporte público, (Art 1, Ley 336, 1996), definiendo especificaciones técnicas para los equipos y las obligaciones para que las empresas de transporte público puedan operar, con el fin de asegurar la correcta prestación del servicio y la protección de los usuarios, tales como contar con determinada estructura económica y administrativa y contratar seguros de responsabilidad civil. Esta norma consagra al transporte público en la categoría de servicio público esencial, regulado por el Estado, lo que implica la primacía del interés general sobre el particular en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios (artículo 5, Ley 336 de 1996), nótese que es un servicio con un rango legal especial, y de allí la importancia de su efectiva prestación y la defensa de los usuarios. El servicio público de transporte a nivel local, en los municipios, tiene una regulación propia del orden municipal.

Mientras tanto, el contrato de transporte se encuentra reglado en parte por el Código de Comercio, si bien la ley 336 estableció criterios, requisitos y principios sobre los cuales las empresas de transporte se deben regir, el Código, expedido mediante el Decreto 410 de 1971, estableció la regulación para el contrato de transporte, el cual constituye desde el punto de vista jurídico constituye el eje de la relación de consumo existente entre los usuarios de transporte y las empresas transportadoras. Se define el contrato de transporte en este cuerpo normativo como aquel “por medio del cual una de las partes se obliga para con la otra, a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro, por determinado medio y en el plazo fijado, personas o cosas y entregar éstas al destinatario.” (Código de Comercio, artículo 981).

El artículo 981 del Código de Comercio establece además que el transportador estará obligado a:

1. En el transporte de cosas a recibirlas, conducirlas y entregarlas en el estado en que las reciba, las cuales se presumen en buen estado, salvo constancia en contrario, y
2. En el transporte de personas a conducirlas sanas y salvas al lugar de destino.

El Código de Comercio aporta un concepto importante para la protección de los derechos de los usuarios, por ejemplo, en el artículo 1002 que establece el “derecho de desistimiento”, según el cual todo usuario tiene derecho a desistir del viaje y a la devolución del valor pagado por el tiquete, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en los reglamentos oficiales, el contrato o en su defecto, por la costumbre. Líneas abajo desarrollaremos el derecho al desistimiento.

En el mismo código se establece la responsabilidad solidaria entre el propietario del vehículo, el conductor y la empresa transportadora, siempre y cuando la empresa transportadora no tenga el control efectivo del vehículo, esto es, que se lo hayan entregado para que lo administre con la facultad de utilizarlo y designar el personal que lo opera, directamente y sin intervención del propietario (artículo 991, Código de Comercio).

De otro lado, la ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor colombiano, cumple un rol de norma general de regulación de las relaciones de consumo en materia de transporte, en todas sus modalidades, y debe acompasarse con las reglas contractuales establecidas en el Código de Comercio. Esta norma consolidó los derechos de los consumidores y usuarios, ya elevados al rango constitucional mediante la inclusión en el artículo 78 de la Constitución Política de 1991 y sobre todo los desarrollos que la Corte Constitucional ha hecho de estos derechos desde su naturaleza colectiva (Corte Constitucional, sentencia C- 1141 de 2000). Nótese que la combinación de la prestación de un servicio público esencial que se presta de manera masiva al público en la mayoría de los casos con esta categoría de derecho colectivo le da al servicio de transporte y a la protección de sus usuarios matices especiales que implican gran atención de las autoridades que ejercen inspección vigilancia y control.

El Estatuto del Consumidor regula aspectos como la información que deben dar productores y proveedores a los consumidores, la garantía de bienes y servicios, el control al contenido de los contratos de adhesión, la seguridad de productos y la responsabilidad por productos defectuosos, el comercio electrónico, entre otros aspectos.

El estatuto se aplica de manera general en ausencia de regulación especial sobre la materia, según establece el artículo 2 de la norma. En tal sentido, en el sector del transporte, es viable su aplicación directa por infracciones a normas de comercio electrónico, derechos de información, publicidad engañosa, cláusulas abusivas y contratos de adhesión, calidad e idoneidad del servicio y seguridad. El Estatuto en tal sentido se convierte en norma complementaria en temas como derecho de desistimiento, compensaciones por retardos o cancelaciones de vuelos en transporte aéreo de pasajeros, aspectos que tienen una regulación especial en materia de transporte. En transporte aéreo, por ejemplo, cobran relevancia normas especiales como el RAC 3 y el RAC 13 que regulan diferentes aspectos información, cambios de itinerarios, desistimiento, corrección de datos personales, todo lo relacionado con la solicitud de reembolso, temas de transporte de equipaje, menores y mascotas, y aquello que involucre el derecho a ser compensado, entre otros (Tapiero, 2022). No se debe olvidar que en materia de contrato de transporte aéreo internacional se debe acudir al Convenio de Montreal, ratificado por Colombia mediante la Ley 29 de 1992, en el cual como se verá adelante hay normas referentes a los derechos de los pasajeros. Valga aclarar que en materia de transporte terrestre de personas y de carga, transporte marítimo o fluvial no existen normas especiales de protección al consumidor, de manera que se aplica el Estatuto del Consumidor y en su defecto lo consagrado en el Código de Comercio. Algunas competencias en transporte marítimo pueden ser asignadas a la Dirección Marítima de la Armada Nacional, DIMAR, por ejemplo, en materia de seguridad marítima, condiciones de las naves y condiciones para la prestación del servicio. Ha de acotarse eso sí, que las normas internas y los reglamentos aéreos colombianos (RAC) ya incorporan los derechos y obligaciones contenidos en los convenios internacionales ratificados por Colombia, el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal.[1] Esos convenios hacen énfasis en los alcances y límites de la responsabilidad del transportador incluyendo limites indemnizatorios. Los reglamentos aéreos se constituyen entonces en norma supletiva que llena los vacíos del régimen del Código de Comercio y los Convenios internacionales ratificados por Colombia en materia de derechos de los consumidores de transporte aéreo y los procedimientos de reclamación que deben efectuar (Uribe, 2019). Por la antigüedad de ese marco normativo ha de destacarse que constituye sin duda una primera aproximación al relacionamiento del derecho del transporte aéreo y el derecho del consumo, aún a pesar de que se trata de un sistema promovido por los grandes actores del transporte aéreo internacional y no tienen un espíritu necesariamente proteccionista de la parte débil.

Mientras tanto en materia de transporte terrestre el tema del transporte de mascotas estará regulado por cada alcaldía municipal según dispone el Código de Convivencia y Seguridad Ciudadana, el transporte de mascotas en transporte público será regulado “con observación de las condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad” (artículo 123). Una revisión a las condiciones contractuales impuestas por los prestadores del servicio de transporte intermunicipal evidencia que el tema de transporte de mascotas está regulado en el contrato y rige como ley de las partes, salvo norma municipal en contrario. La Superintendencia de Transporte adicionalmente tiene una guía denominada “El ABC para el transporte de mascotas”[2].

En lo relativo a la noción de consumidor y la relación de consumo de la Ley 1480 de 2011, se aplican estas nociones sobre todo en transporte de cosas, cargas o encomiendas; mientras que en transporte de pasajeros en la práctica del derecho colombiano no es fundamental identificar la finalidad del viaje o de la utilización del servicio de transporte.

Cabe acotar un avance significativo en la materia desde el punto de vista de la autoridad competente para vigilar e investigar por la vía administrativa la protección al consumidor de transporte aéreo, desde el año 2019 la Superintendencia de Transporte es competente para conocer del tema, y fue creada una dependencia especial,

[1] Mediante ley 95 de 1965 se ratificó el convenio de Varsovia (1929) complementado por el Convenio de la Haya (1955) y el Convenio de Guadalajara de 1961. Posteriormente mediante Ley 701 de 2001 se ratificó el Convenio de Montreal de 1999.

[2] https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Abril/DelegaturaPU_13/ABC-PARA-EL-TRANSPORTE-DE-MASCOTAS.pdf

la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, que a su vez se compone de dos direcciones, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, encargada de la promoción de derechos de los usuarios, y la Dirección de Investigaciones de Protección a usuarios del Sector Transporte, la cual ha asumido la investigación de casos de protección a los usuarios y la atención de quejas de los usuarios por la vía administrativa[3]. Lo anterior significa un progreso en el cumplimiento de las normas que garantizan los derechos de los consumidores en este sector. La Aeronáutica Civil tuvo esta competencia durante varios años, pero infortunadamente nunca fue puesta en servicio en detrimento de la protección brindada por la norma, eso cambió. Cabe acotar eso sí que la Superintendencia de Transporte no conoce de asuntos de transporte público urbano, el servicio de buses o taxis urbanos, competencia que recae en las alcaldías municipales. Mientras tanto el transporte de paquetes o encomiendas según la Superintendencia de Transporte los usuarios pueden acudir a la SuperTransporte "siempre que el servicio haya sido prestado por una empresa de transporte de mercancías habilitada por el Ministerio de Transporte, sin que sea relevante el peso de la mercancía. Ahora, en caso de que el prestador sea una empresa de servicio de mensajería expresa habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la SuperTransporte tendrá competencia sólo si la mercancía cuenta con un peso superior a los cinco kilogramos. Finalmente, si el prestador del servicio es el Operador Postal Oficial (472), la SuperTransporte tendrá competencia sólo si la mercancía tiene un peso superior a los 30 kilogramos."[4]. Por lo tanto, es importante conocer estas precisiones normativas y de competencia de autoridades para identificar bien el ámbito de la protección al consumidor de transporte. Se pasará a examinar la obligación de información y los derechos y deberes de los usuarios, por ser temas que tienen regulación especial que se combina con el Estatuto del Consumidor.

La obligación de información en el contrato de transporte

La información se ha considerado una herramienta esencial para proteger a los consumidores (Villalba, 2012). La obligación de información como mecanismo básico de protección de consumidores tiene en el servicio de transporte varias manifestaciones, en primer lugar, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). En esta norma la información, entendida como todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, costos, restricciones, condiciones del servicio de transporte, aparece como un derecho de los consumidores y una obligación del productor o proveedor, en este caso el prestador del servicio de transporte o transportador (artículos 1 y 3). Además, el artículo 23 precisa el alcance de la obligación de información a cargo del productor o proveedor y establece como características de la información que se debe brindar a consumidores que sea clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan. Nótese que se trata de una información genérica contemplada en una norma de protección general a consumidores y usuarios, lo que implica que se aplicaría en caso de que no exista norma especial en materia de transporte sobre la información. Que la información sea clara y comprensible en transporte puede tener un aspecto relevante en el transporte aéreo, dado que las aerolíneas que prestan servicios en aeropuertos o terminales aéreas colombianas deben dar a conocer el contenida de las condiciones generales de contratación a los consumidores, partimos de la publicidad del contrato, derecho que tienen los consumidores según el artículo 37 de la norma, pero además esta información debe estar en idioma castellano, sin importar el origen de la aerolínea. Sobre este aspecto precisamente la Superintendencia de Transporte inició una investigación en el año 2020 a varias aerolíneas.

La información además debe ser veraz, corresponder a la realidad; suficiente, de manera que el consumidor de transporte conozca bien las condiciones de prestación del servicio; oportuna, de forma que sea recibida cuando el consumidor la necesita y le es útil en la relación de consumo; verificable, es decir, susceptible de ser comprobada; precisa en el sentido que se refiera a los aspectos que regula la relación de consumo, e idónea, lo

[3] Para el año 2021 la Superintendencia de Transporte reportó que "En el mismo período se iniciaron 53 investigaciones administrativas en el modo aéreo, y se impusieron multas por $1.508.578.785. Siendo las principales quejas, las demoras o cambios en vuelos, reembolsos, y pérdida de equipaje. En cuanto al modo terrestre se iniciaron 34 investigaciones y se impusieron multas por $968.338.860, siendo las quejas más recurrentes, la entrega de equipaje, afectación en encomiendas, reembolsos, e inconvenientes con organismos de tránsito." No se encontraron cifras más recientes. https://mintransporte.gov.co/publicaciones/10605/la-supertransporte-tramito-el-952-de-las-quejas-interpuestas-por-los-usuarios/

[4] chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Agosto/Comunicaciones_26/puedo-ser-protegido-bajo-la-Ley-Consumidor_.pdf

que implica que sea apta para que el consumidor conozca las condiciones del servicio.

Tal y como se dijo líneas atrás, no existe norma especial en materia de protección al consumidor de transporte que abarque todas las modalidades en que se presta este servicio al público, a saber, terrestre, aéreo, marítimo y fluvial; solamente en materia de transporte aéreo se encuentra norma especial a la que se hará alusión, en las otras materias hay lineamientos generales de la Superintendencia de Transporte. Esta entidad, no obstante, ha intentado condensar unas obligaciones generales de información adaptadas al contrato de transporte: Recibir información sobre las condiciones del servicio de transporte a contratar; el servicio contratado debe cumplir con las condiciones que le fueron informadas antes de la compra de su tiquete; recibir publicidad ajustada a la realidad, que no induzca a error, engaño o confusión; el servicio de transporte público terrestre contratado debe cumplir con las condiciones prometidas a la hora de la compra del pasaje; las empresas de transporte terrestre deben informar de manera oportuna sobre el despacho del vehículo, si no ocurre así, debe dirigirse directamente a la taquilla y solicitar la información (Superintendencia de Transporte, página web)[5]. Nótese que varios de estos derechos se refieren a que el servicio de transporte cumpla con las expectativas del consumidor, es decir el consumidor debe tener claridad acerca de las características del servicio de transporte que se le ofrece a través de medios publicitarios, características del vehículo, trayecto o itinerario del viaje, horas de salida y llegada, restricciones, prohibiciones, valor del servicio, entre otros aspectos que además de ser determinantes para la decisión de consumo también luego deben ser cumplidos a cabalidad, conforme a lo informado.

En materia de transporte aéreo el Reglamento Aeronáutico colombiano, RAC 3 dispone que: "En aras de garantizar el derecho de acceso a la información de los usuarios del servicio de transporte y la transparencia en las transacciones, la Aeronáutica Civil considera necesario que las empresas o aerolíneas les suministren al pasajero información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los términos, condiciones y derechos que les asisten en la reserva y compra de tiquetes a través de ventas a distancia o métodos o canales no tradicionales. De la misma manera se ha considerado justificado imponer a las empresas o aerolíneas que faciliten sus plataformas web para operaciones de venta de tiquetes la necesidad de garantizar un mecanismo de doble "*click*" o autorización redundante por parte del pasajero que termina un proceso de compra." La norma además de acoplarse al Estatuto del Consumidor recalca que el consumidor de transporte aéreo tiene derecho a conocer los términos y condiciones de la reserva, dado que en este tipo de transporte las condiciones pueden varias ostensiblemente de acuerdo con las condiciones del tiquete adquirido, por ejemplo, en tarifas promocionales. La medida del doble *click* busca garantizar una toma de decisión del consumidor, su consentimiento, lo más cercano a una voluntad consciente.

El RAC3 es mucho más específico en la información que deben suministrar durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el transportador aéreo, la agencia de viajes o intermediarios sobre:

a. Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas ara las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.

b. El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del Aeropuerto de Salida, diferenciando si el vuelo es nacional o internacional.

c. Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio; en caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables en caso de existir y las condiciones de reembolso.

[5] https://mintransporte.gov.co/publicaciones/7872/usuarios-de-transporte-terrestre-tienen-derecho-a-informacion-veraz-y-precisa-supertransporte/#:~:text=El%20servicio%20de%20transporte%20p%C3%BAblico,se%20adec%C3%BAe%20a%20sus%20necesidades.

d. El valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.

e. Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.

f. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.

g. Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo, como también las indicadas anteriormente.

Dicha información deberá ser suministrada de manera escrita, legible y clara al pasajero una vez adquirido su tiquete aéreo, indicando cuando corresponda, el link al que puede acceder el pasajero para obtener la información." (Ministerio de Transporte, 2022).

Así las cosas, el derecho a la información de los consumidores de transporte aéreo se encuentra reforzado en el contenido y la forma en que aspectos adicionales de la prestación del servicio se tienen que cumplir, por ejemplo, conocer el tipo de aeronave, los aeropuertos o terminales. Resulta muy importante que el consumidor tenga acceso a las condiciones relacionadas con eventos fortuitos, imprevistos que le puedan ocurrir y que impliquen que este tenga la necesidad de cancelar o postergar el vuelo, situación por demás frecuente, ya que, como se dijo antes, de la clase de tarifa y reserva que se haya efectuado van a depender esas condiciones. El consumidor debe, antes y después de la compra del tiquete, tener acceso a esa información. En temas sensibles para los pasajeros como causales de devolución, debe verificarse muy bien que la manera en que se informa al consumidor sea idónea, es preciso que las aerolíneas y demás intermediarios sean enfáticos en aspectos que para el consumidor son capitales, por ejemplo, que el valor de tiquete es muy bajo porque es una tarifa que no admite ningún tipo de modificación o da lugar a devolución alguna, información de este calibre no puede estar en los términos y condiciones de la página web, lugar donde un consumidor no ingresa.

En cuanto a la información que se debe otorgar a los usuarios de transporte terrestre pasajeros o de carga el Ministerio de Transporte ha establecido unas obligaciones puntuales, se debe informar así sobre: El medio y modo de transporte ofrecidos; la identificación completa de la empresa de transporte; el precio total del servicio incluyendo los impuestos, costos y gastos que deba pagar el usuario, de manera visible y en pesos colombianos; las condiciones y las características del servicio; los mecanismos de protección de sus derechos y la forma de ejercerlos; las condiciones de modo, tiempo y lugar, de las promociones y ofertas anunciadas; las condiciones generales del contrato de transporte (Superintendencia de Transporte, 2020), es decir, el consumidor tiene derecho a conocer el clausulado completo del contrato. El precio en el transporte masivo y colectivo que se presta al interior de los municipios y ciudades está regulado por la autoridad municipal, mientras que en el transporte intermunicipal terrestre hay libertad de precios (Ramírez y Galindo, 2021), lo que es obligatorio es entonces que este sea anunciado debidamente a los consumidores.

Es preciso recalcar que la consecuencia jurídica por la falta de información además de posible imposición de multas fruto de investigaciones administrativas, es también contractual y tiene que ver con la responsabilidad del transportador por las consecuencias contractuales que esta omisión pueda generar, es decir las pretensiones que por vía judicial puede plantear el consumidor para que le cumplan lo ofrecido en la publicidad o en la información recibida, así como los eventuales perjuicios ocasionados al consumidor por publicidad e información engañosa.

Derechos y deberes de los usuarios del transporte

Las normas de protección al consumidor consagran los derechos de los consumidores, los cuales han sido

concebidos desde una óptica proteccionista de origen constitucional (Corte Constitucional, sentencia C- 1141 de 2000). La norma colombiana a diferencia de normas de derecho comparado, además de derechos consagra deberes de los consumidores, aspecto que, si bien no es propio del origen proteccionista del derecho del consumo, desde una órbita del mercado y de garantía para el empresario, impone que los consumidores tengan algunas cargas sobre todo en su comportamiento mientras se ejecuta el contrato de transporte. Ahora bien, obligación y deber no son lo mismo, la obligación es un vínculo jurídico que ata a un deudor y un acreedor, mientras que el deber es una expectativa de conducta sin un vínculo específico de deuda o débito.

El Ministerio de Transporte ha promovido unos derechos de los usuarios o consumidores del sector transporte terrestre: Recibir información sobre las condiciones del servicio de transporte a contratar; el servicio contratado debe cumplir con las condiciones que le fueron informadas antes de la compra de su tiquete; recibir publicidad ajustada a la realidad, que no induzca a error, engaño o confusión; el servicio de transporte público terrestre contratado debe cumplir con las condiciones prometidas a la hora de la compra del pasaje; el pasajero tiene la libertad de elegir la empresa de transporte a contratar y comparar entre las distintas opciones del mercado, la que mejor se adecúe a sus necesidades; ser transportado hasta el lugar de destino que pactó mediante la compra de su tiquete; las empresas de transporte terrestre deben informar de manera oportuna sobre el despacho del vehículo, si no ocurre así, debe dirigirse directamente a la taquilla y solicitar la información; el usuario tiene derecho a exigirle al conductor no sobrepasar los 80 km; si compra el tiquete por internet tiene derecho al retracto (dependiendo condiciones). Estos derechos además de promover que las obligaciones derivas de contrato de transporte y de la relación de consumo que este conlleva, procuran que el servicio de transporte se lleve a cabo con apego a condiciones de lealtad que le son propias al régimen de protección al consumidor (Superintendencia de Transporte, 2019).

No debe olvidarse que en materia de contrato de transporte la obligación de seguridad es una obligación primordial del transportador, pero también en el derecho del consumo es un eje primordial de protección, de manera que es deber de las autoridades de velar porque esta obligación se cumpla a cabalidad, lo cual en un país de alta siniestralidad vial como Colombia se torna aún más importante. No se estudiará la seguridad en el transporte en este artículo, por tratarse de un tema multifactorial, pero en transporte terrestre de pasajeros es tal vez uno de los factores más frecuentes de incumplimiento del transportador y fuente de responsabilidad civil entre usuarios y empresas de transporte.

La normatividad sobre transporte ha señala igualmente unos deberes, de los usuarios del servicio de transporte terrestre: Planear su viaje y modo de compra con anticipación, puede ser directamente en la Terminal, o por internet; tomar los vehículos directamente en las Terminales de Transporte terrestre; no generar actos de desorden en las salas de embarque ni en los vehículos; tomar y descender del bus intermunicipal solo en las Terminales de Transporte o en puntos autorizados, no promueva la informalidad; no exigir al conductor que realice paradas no autorizadas; conservar su tiquete, pues un servicio legal lo protege con pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual; no exigir al conductor conducir a altas velocidades; presentarse en las salas de embarque 45 minutos antes del abordaje; si lleva mascota, solicitar previamente a la empresa con la cual viaja, las recomendaciones y normativas para tal efecto.[6] Con respecto a estos deberes cabe preguntarse acerca de la consecuencia jurídica del no acatamiento o cumplimiento por parte del consumidor de transporte, como un incumplimiento del contrato de transporte, al no ser obligaciones podrían constituir indicios para que en caso de que el consumidor alegue incumplimiento o perjuicios sufridos derivados de la relación contractual con el transportador, este último pueda desvirtuar su culpa y se la traslade al consumidor para exonerarse de responsabilidad civil.

En materia de transporte aéreo los derechos del usuario han sido resumidos por la misma entidad de la siguiente

[6] Estos derechos se han replicado por la entidad para el transporte acuático: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2019/Diciembre/TICS_27/DERECHOS_Y_DEBERES_DE_LOS_USUARIOS_DEL_SECTOR_TRANSPORTE.pdf

manera. Durante el proceso de compra del tiquete el consumidor tiene derecho a recibir información: derecho al respeto de la reserva y tarifa, derecho al transporte de menores. derecho a transportar mascotas con ciertas condiciones. Una vez adquirido el tiquete el consumidor tiene derecho a la corrección de datos personales; derecho a desistir de la compra; derecho a retractarse de la compra; derecho a ser informado sobre los cambios que afecten su reserva. Durante la presentación en el aeropuerto los usuarios tienen derecho a la expedición del pase de abordar; derecho a al transporte del equipaje; derecho a la expedición de constancia de entrega del equipaje. Durante el embarque, derecho a que se le informe el momento de abordar; derecho a desistir del viaje en caso de demoras; derecho de prelación de embarque; derecho a ser compensado por demoras imputables a la aerolínea; derecho a ser compensado por cancelaciones; derecho a ser compensado por sobreventa. Durante el vuelo tienen el derecho a solicitar información relativa al viaje; derecho a recibir auxilio y cuidados; el derecho de las mujeres en estado de embarazo a recibir un tratamiento especial. Después del vuelo el derecho a llegar al lugar de destino; derecho a la devolución del equipaje; derecho a ser compensado en caso de retraso o pérdida del equipaje (Superintendencia de Transporte, 2020)[7].

El alcance de estos derechos va a variar dependiendo de la naturaleza de los mismos, puede frente a algunos de ellos haber norma imperativa que los regule, lo que impide restricciones o exoneraciones de los mismos; en otros casos dependerá del alcance del contrato celebrado entre el consumidor y el transportador, así como del contenido de la información brindada al consumidor en el momento de la compra, lo cual va a determinar la validez del pacto y su exigibilidad.

En transporte aéreo los actos que afecten la seguridad del vuelo conllevarían la posibilidad que la autoridad como la Superintendencia de Transporte le imponga multas al consumidor, previo el cumplimiento de un proceso administrativo sancionatorio. Esta es una particularidad del derecho del consumo aplicado al transporte, el consumidor puede ser investigado y sancionado por infringir sus deberes en transporte aéreo, esta figura ha sido denominada en el sector el “pasajero disruptivo”, el RAC 3 contempla en el artículo 3.10.2.25. y siguientes estas obligaciones.

Los mecanismos de protección contractual con que cuentan los usuarios de transporte

El control del contenido del contrato es importante en el derecho del consumo y en el sector transporte con mayor razón tiene relevancia debido a dos factores, principalmente, a) Se trata siempre de contratos de adhesión; b) En el contrato de transporte las cláusulas de control de la responsabilidad civil son frecuentes, debido a los riesgos propios de la actividad transportadora, lo que implica un riesgo de abuso y desequilibrio.

En tal sentido vamos a abordar el estudio de algunos temas relevantes la protección contractual al consumidor de transporte aéreo.

El derecho de retracto y el derecho de desistimiento

Se trata de dos derechos distintos consagrados a favor del consumidor de transporte. En primero lugar el derecho de retracto, consagrado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor y el segundo en el Código de Comercio y normas especiales.

El derecho de retracto

El derecho de retracto se encuentra estipulado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, en los casos de ventas no tradicionales o a distancia de servicios, como puede serlo la celebración de un contrato de transporte aéreo, se entiende pactado el derecho a retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato (Uribe, 2019). Lo define Linares Díaz como “la facultad que tienen los consumidores de

[7] chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Marzo/Proteccionusuario_09/GUIA_RAPIDA_DEL_SERVICIO_DE_TRANSPORTE_AEREO-DERECHOS_Y_DEBERES_DE_LOS_USUARIOS.pdf

desistir o arrepentirse de la adquisición de bienes y servicios, realizada bajo ciertas modalidades de compra, como son: las ventas financiadas directamente por el productor o expendedor, los tiempos compartidos, las ventas no tradicionales y las ventas a distancia en donde se encuentra el comercio electrónico." (Linares Díaz, 2017, p. 17). Se trata de una facultad unilateral consagrada legalmente en cierto tipo contratos de consumo celebrados a distancia, por medios no tradicionales o comercio electrónico, principalmente, que consiste en una condición potestativa en favor del consumidor que le permite revocar el contrato unilateralmente dentro de los cinco días siguientes a la compra (Villalba y Pérez, 2023).

En el contrato de transporte hoy en día se torna importante este derecho porque la mayoría de las reservas, sobre todo de transporte aéreo, se hacen por vía electrónica, de modo que esta modalidad activa inmediatamente este derecho, el cual debe ser informado debidamente a los consumidores como lo predica la ley 1480 en el artículo 23, en que se manifiesta que la información debe ser idónea, es decir, transmitida de manera que el consumidor efectivamente la conozca.

En el marco del derecho comparado y específicamente el derecho latinoamericano, conforme a sus disposiciones domésticas, se consagra el derecho al retracto, aunque distan en sus denominaciones y algunas condiciones, así como también la ausencia de normativas especiales en materia de transporte aéreo (Sarmiento, 2021).

Entre los años 2012 y 2014 hubo varias condenas a aerolíneas que operan en Colombia por no respetar el derecho de retracto (Superintendencia de Industria y Comercio, sentencia del 28 de julio de 2014)[8] (Superintendencia de Industria y Comercio, sentencia del 24 de febrero de 2014).

Posteriormente, en materia de transporte aéreo, conforme a la Resolución 1375 del 11 de junio de 2015 emitido por la Aeronáutica Civil, conocido como el RAC3, se establecieron unos requisitos para la aplicación de este derecho con respecto a los parámetros de la Ley 1480 de 2011, las cuales fueron sintetizadas por el autor Uribe (2019):

> "(i) debe ejercerse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a partir de la compra; (ii) debe ejercerse con una antelación igual o mayor a ocho (8) días calendario a la fecha del vuelo en vuelos nacionales y quince (15) días calendario en vuelos internacionales; y (iii) contempla una retención en favor del transportador de COP 60.000 para tiquetes nacionales y USD 50 para tiquetes internacionales, actualizable anualmente con el aumento en el IPC, sin que se supere el 10 % del precio total del tiquete (Aeronáutica Civil, 2015)." (Uribe, p. 311).

Esta reglamentación especial fue objeto de críticas y generó controversias porque a través de una resolución se contemplaban una protección inferior a la concedida por la Ley 1480 de 2011, de manera que ponía a los consumidores de transporte aéreo en un rango de protección menor, una reglamentación más restrictiva para los derechos del pasajero (Sarmiento, 2016). Actualmente el derecho de retracto aéreo se encuera demandado ante el Consejo de Estado que suspendió los efectos del mismo mientras se decide la demanda del RAC3 en lo relativo al retracto, de manera que se aplica plenamente el derecho de retracto de la Ley 1480 de 2011.

El derecho al desistimiento

Esta figura jurídica se origina en el marco del derecho mercantil, esto es en el artículo 1002 de la norma citada, el cual expresa que "El pasajero podrá desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en los reglamentos oficiales, el contrato o en su defecto, por la costumbre." El mismo Código en el artículo 1878 fija la facultad de las empresas de transporte público para establecer porcentajes de reducción en la devolución del valor del pasaje, esto conforme a los reglamentos de la empresa previamente aprobados por la autoridad aeronáutica.

[8] https://www.sic.gov.co/noticias/superindustria-condena-judicialmente-a-avianca-por-desconocer-derecho-de-retracto

En materia de transporte terrestre de pasajeros la costumbre mercantil certificada en las Cámaras de Comercio aportó detalles sobre la forma como se ejerce este derecho, por ejemplo, en Bogotá, Cali y Cúcuta se exige que el usuario comunique personalmente a la empresa de transporte su voluntad de desistir, antes de la hora señalada para el viaje; en Bucaramanga el usuario debe comunicar el desistimiento a la empresa de transporte máximo (6) seis horas antes de la salida y en Neiva, Duitama, Paipa y Arauca se usa que el usuario comunique su voluntad de desistir, sin un límite de horas previo a la salida[9].

El RAC 3 como norma aplicable en materia de transporte aéreo establece en su artículo 3.10.1.8.1 lo respectivo al desistimiento, indica que el pasajero puede desistir de su viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo, caso en el cual también es aplicable lo consignado en el artículo 1878. Este reembolso deberá realizarse al consumidor en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

La doctrina ha aclarado por demás las diferencias entre las figuras del desistimiento y el retracto, ya que, a pesar de producir las mismas consecuencias, estas obedecen a objetos y causas disimiles (Sarmiento, 2021).

Cláusulas y prácticas abusivas

El contrato de transporte es celebrado con los consumidores como un contrato de adhesión, de modo que es el transportador quien impone las condiciones contractuales y predetermina el contenido del contrato. Por esta razón las normas de derecho del consumo imponen un régimen de control al contenido del contrato, que se traduce en normas que regulan el contenido en general destinadas a proteger a la parte débil, artículo 37 de la Ley 1480 de 2011, y otras que se refieren a las cláusulas prohibidas, artículo 38, y a las cláusulas abusivas, artículos 42 y 43. Explica la doctrina que en los contrato de adhesión, debido a la asimetría entre las partes y para evitar el abuso del predisponente el legislador impone unas cargas y controles tendientes a proteger al adherente (Posada, 2015).

En lo referente a las cláusulas abusivas en los contratos de consumo, el artículo 42 define la cláusula abusiva, a manera de cláusula de prohibición general, como "aquella que produce un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y que de la misma manera afectan el tiempo, modo y lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos". Dice la doctrina que es aquella cláusula predispuesta en un contrato de adhesión por una de las partes, quien ejerce un poder contractual derivado por lo general de una posición dominante, y le impone a la otra parte, que se encuentra en una condición de dependencia o inferioridad económica o debilidad por falta de pericia contractual o conocimientos, que genera como consecuencia un desequilibrio normativo, es decir, en los derechos y obligaciones (Gual, 2016) o un desequilibrio económico, que van en detrimento de los derechos del consumidor. Según la norma estas cláusulas no pueden ser incluidas en los contratos celebrados con los consumidores, so pena de ser consideradas ineficaces de pleno derecho. En este caso, esta prohibición sería aplicable para el transportista, quien predispone el contenido del contrato que celebra con el pasajero. A su vez el artículo 43 del Estatuto del Consumidor enlista las cláusulas que se consideran abusivas en los contratos de consumo a manera de lista negra, es decir, cláusulas que por sí mismas se consideran abusivas con el sólo hecho de aparecer en un contrato de adhesión celebrado con consumidores.

Hasta ahora es poco lo que se sabe del control de este tipo de cláusulas en los contratos de transporte, con excepción de una investigación administrativa iniciada por la Superintendencia de Transporte contra varias aerolíneas que prestan sus servicios en Colombia que derivó en una sanción en el año 2022 por incluir cláusulas abusivas[10], de modo que todavía hay mucho trabajo que hacer en la materia. Esto se afirma por la tendencia conocida y permitida en materia de transporte de controlar la responsabilidad civil a través de cláusulas. Además existen temas no regulados por normas especiales, por ejemplo en transporte intermunicipal, que quedan sometidas a las condiciones contractuales del transportador, según se pudo verificar en la investigación, sobre

[9] https://dertransporte.uexternado.edu.co/desistir-en-el-transporte/

[10] https://mintransporte.gov.co/publicaciones/11045/supertransporte-sanciona-a-19-aerolineas-por-incluir-en-los-contratos-de-transporte-clausulas-que-vulnerarian-los-derechos-de-los-usuarios/

todo reglas sobre equipaje, transporte de menores y transporte de mascotas. Estas cláusulas, se señaló en su momento consistían en contenido de los contratos en idiomas diferentes al castellano.

La Superintendencia de Industria y Comercio en funciones jurisdiccionales ha sancionado cláusulas abusivas, por ejemplo, se sancionó una cláusula de una aerolínea según la cual exigía al pasajero la presencia del titular de la tarjeta de crédito con la que se compró el tiquete, así como el plástico físico utilizado para la transacción (Superintendencia de Industria y Comercio, radicado 23-245342, sentencia oral del 3 de abril del 2025).

La Superintendencia de Transporte en el año 2022 publicó una "guía para que los empresarios del sector cumplan las normas sobre contratos y prevenir cláusulas abusivas a los usuarios", la cual fue socializada y aunque no genera un listado ni prohibiciones concretas, más allá de las generales que establece el Estatuto del Consumidor, si da algunas luces sobre el tipo de cláusulas que se considera abusivas en el sector del transporte, por ejemplo, las cláusulas que limitan la responsabilidad del transportador frente a los daños o pagos que deban hacer a los consumidores en caso de incumplimiento; las que impliquen la renuncia o limitaciones a los derechos que los usuarios por ley o norma especial los protegen, especialmente el derecho al retracto o al desistimiento y a la forma de ejercerlos; las que impongan a los usuarios del transporte la carga de probar hechos o circunstancias que le corresponde probar por ley al transportador; las que trasladen a un tercero o al consumidor la responsabilidad por pérdida o daño del equipaje mientras está en custodia del transportador; las que impiden al consumidor pedir reembolso en caso de cancelación del viaje por causa imputable al transportador; las que obliguen al usuario a utilizar el transporte en casos que el transportador modificó las condiciones del viaje; la cláusula mediante la cual el transportador se reserva la facultad de terminar unilateralmente el contrato quedando indemne de cualquier pago a favor del consumidor; la que en caso de retardo en el cumplimiento del viaje o modificación de las condiciones del contrato impliquen la aquiescencia del consumidor o aceptación previa de estas condiciones, sin derecho a pedir la resolución del contrato; las que impongan mayores requisitos que las que exige la norma al consumidor para ejercer sus derechos; las que le impongan al consumidor cargas, servicios o contratos anexos que no ha expresamente aceptado, por ejemplo pólizas, coberturas; las que impongan sanciones injustificadas al consumidor, por ejemplo, si el consumidor desiste o se retracta la aerolínea se abstendrá de venderle nuevas reservas; la cláusula mediante la cual el consumidor autoriza o acepta previamente todas las modificaciones al contrato o la las condiciones en que se ofreció el servicio y por lo tanto renuncia a la reclamación o demanda sobre tal motivo.

Nótese que el listado ejemplificativo comienza a ser extenso, por lo cual no es una cuestión de menor importancia fijar la atención en los clausulados o condiciones generales de contratación que se imponen a los usuarios de transporte. Esto hace que la inspección, vigilancia y control que ejerce la Superintendencia de Transporte se focalice necesariamente en estas condiciones y que periódicamente sean revisadas para evitar fuentes de abuso.

El Código de Comercio colombiano contempla prohibiciones específicas de exoneración de responsabilidad del transportador que pueden derivar no sólo en la ineficacia de las cláusulas a la luz de dichas normas (artículos 992, 1003, 1005, 1609, Código de Comercio), sino además en posibles cláusulas abusivas en contratos de adhesión celebrados con consumidores, conforme a lo contemplado en el régimen de protección a consumidores y usuarios. Además, la lectura de los Convenios de Varsovia y Montreal permiten deducir que las cláusulas relativas a la responsabilidad civil son válidas en los contratos de transporte aéreo internacional, pero igualmente no pueden ir en contra de lo contemplado en dichos convenios frente a los derechos mínimos de indemnización o compensación a que tienen derecho los usuarios. Es decir, que las cláusulas exonerativas, modificativas o limitativas de la responsabilidad civil en contratos de transporte pueden eventualmente considerarse abusivas por afectar el equilibrio contractual y los derechos de los usuarios.

En derecho comparado si se evidencian antecedentes, Vázquez (2015) en su escrito "La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros (Condiciones generales de la contratación en el transporte aéreo: especial consideración a las cláusulas abusivas)" establece de forma general y basada en las normas

comunitarias la definición de cláusula abusiva, como aquellas que no se hayan negociado individualmente y que por ende el consumidor no tuvo participación. Según una autora española.

"[…] Las cláusulas no negociadas individualmente deben cumplir ciertos requisitos para ser incorporadas a los contratos: concreción, claridad, sencillez en la redacción, accesibilidad y legibilidad, buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes (art. 80 TRLGDCU). Esta protección la podemos encontrar a nivel comunitario en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011" (Cano, p. 209).

Respecto del análisis de esta cláusula abusiva respecto de la tarjeta de embarque y conforme al análisis jurisprudencial realizado por la autora, pues en virtud de esta cláusula eran cobradas multas al pasajero por la emisión de la tarjeta de embarque y basado en casos llevados ante las autoridades jurisdiccionales se determinó que esta era contraria a la buena fe, alteraba las obligaciones contractuales y por ende resultaba desproporcionada.

Sáenz de Jubera (2019) y Lyczkowska (2012) se centran en el análisis de la cláusula "no show", mediante la cual dentro del contrato se faculta a la aerolínea a cancelar el billete de trayecto de vuelta, cuando el pasajero no ha utilizado el billete de ida, lo que implica que mediante esta cláusula se obliga al uso de ambos tiquetes, supeditando el uso del segundo al primero.

En derecho comparado podemos citar también como cláusula abusiva sancionada aquellas que establece prohibiciones al endoso, transferencia o restricciones desproporcionadas sobre reexpedición del billete, es decir, cláusulas que impiden ceder o transmitir pasajes aéreos sin justificación razonable (más allá de lo que permiten las normas internacionales) restringen indebidamente derechos del consumidor (Indecopi, Resolución 0507-2020/SPC-INDECOPI).

Ahora bien, en cuanto a las prácticas abusivas, estas consisten en prácticas unilaterales que un productor o proveedor, en ejercicio de una posición dominante, la mayoría de las veces derivada de una relación contractual, imponen a los consumidores o usuarios afectando sus derechos. Son prácticas desleales, abusivas o engañosas, que perjudican al consumidor y afectan sus derechos. En materia de transporte aéreo se considerarían prácticas abusivas, no informar al consumidor las condiciones contractuales ni permitirle acceso al contenido del contrato a condiciones generales, imponer seguros o gastos no anunciados al consumidor, redactar el contenido del contrato en idioma diferente al castellano, imponer pagos al consumidor que no fueron previstos en el contrato, por ejemplo, costos asociados al equipaje, sobrevender en transporte aéreo más del porcentaje permitido del viaje, no informar a los pasajeros acerca de los derechos que les asisten por retardos e incumplimientos en el viaje, la falta de claridad en los cargos o costos que debe asumir el pasajero. En el caso de estas conductas, que no tienen una sanción específica de cara al consumidor en la normatividad vigente, este las puede usar en una demanda ligándolas eso sí con la vulneración de derechos que le asisten, mientras que para la autoridad administrativa que ejerce la inspección, vigilancia y control es más fácil hace un control de ellas en una investigación, pues se trata de violaciones a normas que protegen a los consumidores.

Conclusiones

La protección al consumidor de servicios de transporte en el derecho colombiano cuenta con una normatividad general, regida por el Estatuto del Consumidor y sus decretos reglamentarios, así como una normatividad especial, la cual se evidenció más profusa en el contrato de transporte aéreo de pasajeros, ya que no se cuenta con una norma general en materia de protección de usuarios de transporte. El consumidor de transporte en calidad de pasajero o remitente o destinatario de cosas cuenta con derechos especiales como el derecho al desistimiento y el derecho de retracto, de mayor extensión, aplicable según el Estatuto del Consumidor a pasajes comprados por comercio electrónico. Las obligaciones de información a cargo del transportador son amplias, sobre todo en transporte de personas, y buscan que el pasajero tenga un conocimiento real de las condiciones en que se ofrece el servicio de transporte, así como de los derechos con que cuenta en virtud de esa relación de

consumo. En lo atinente al control del contenido del contrato el régimen de cláusulas abusivas es muy útil parar mitigar el impacto de disposiciones contractuales impuestas que sean de contenido exorbitante o perjudiciales para el consumidor al desequilibrar el contrato, sobre todo en la limitación injustificada de derechos que la ley le reconoce a los usuarios o la limitación o exoneración de la responsabilidad civil en los casos en que la ley la prohíbe o permite topes indemnizatorios que deben ser informados s los consumidores y respetados en caso de ocurrencia de daños. La regulación de la responsabilidad por la pérdida de equipajes, el transporte de mascotas, el retardo o el cambio de itinerario, o la cancelación del mismo, salvo el caso de transporte aéreo en que es desarrollada por los reglamentos aeronáuticos, merece todavía ser complementada en el derecho colombiano porque hoy en día se sujeta a las cláusulas predispuestas por el transportador y evidencia un riesgo de abuso contractual que debe ser controlado. Así las cosas, la investigación demostró que hay avances en el tema, uno de ellos que se le hayan otorgado funciones a la Superintendencia de Transporte en materia de protección de usuarios y que se haya creado una dependencia en la entidad para tal fin. No obstante, persisten vacíos en la regulación, y sobre todo, se requiere que las funciones de inspección, vigilancia y control de las autoridades locales y nacionales se pongan en marcha para procurar la efectividad de los derechos de los usuarios del servicio de transporte porque las investigaciones son aún limitadas frente al número de quejas que se presentan.

Referencias

Cano, C. (2021). Cláusulas abusivas en contratos de transporte aéreo de personas: doctrina jurisprudencial sobre el cargo por remisión de tarjeta de embarque. Journal of Tourism Analysis: Revista De Análisis Turístico (JTA), Núm. 27(2). Pp. 207-220. España.

Gual Acosta, J. M. (2016). Las cláusulas abusivas - Evolución hacia una noción Revista Verba Iuris, 11(36), pp. 113-134.

Linares Díaz, M. (2017). Caracterización del derecho de retracto en Colombia. Revista De Derecho Privado. Pp. 1-42

Lyczkowska, N. (2012). El desistimiento del contrato del transporte aéreo. Revista CESCO de Derecho de Consumo, Núm.2. España.

Lyczkowska, N. (2012). La cláusula de “no show” en billetes de ida y vuelta. Revista CESCO de Derecho de Consumo, Núm.2. España.

M. G. Sarmiento García, "El derecho de retracto de los pasajeros en el transporte aéreo", En: Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia, n.° 31, julio-diciembre de 2016, 355-365. DOI: http://dx.doi.org/10.18601/01234366.n31.12

Posada Torres, C. 2015. Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano. Revista de derecho Privado. 29 (dic. 2015), 141–182. DOI: https://doi.org/10.18601/01234366.n29.07

Ramírez Torrado, M. L., & Galindo Pacheco, S. S. (2021). La regulación económica en el transporte público terrestre automotor de pasajeros, en modalidad colectiva, masiva y por carretera. Revista Vniversitas, Núm., 70. Pp. 1–17. Colombia.

República de Colombia, Superintendencia de Transporte, Guía Derechos y Deberes de los usuarios, servicios de transporte terrestre.

República de Colombia, Superintendencia de Transporte, Derechos y Deberes de los usuarios de servicio público de transporte.

República de Colombia, Superintendencia de Transporte, Guía Rápida Servicio de Transporte Aéreo, Derechos y Deberes de los usuarios.

Sarmiento, M. (2021). Los derechos de los pasajeros en el contrato de transporte aéreo. El derecho de retracto. Revista de derecho privado, Núm. 8, diciembre 2021. Pp. 138-148. Argentina.

Tapiero Cáceres, A. 2021. “El ámbito de aplicación del Estatuto del Consumidor y su carácter transversal ante los derechos de los usuarios de servicio de transporte de pasajeros”. En: Revista Digital de derecho Administrativo. 27 (dic. 2021), 295–359. Recuperado de: https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/view/7585/12493

Uribe, D. (2019). La protección de los pasajeros de transporte aéreo en Colombia. Revista Socio-Jurídicos, Núm., 21. Pp. 293-330. Colombia.

Vázquez, T. (2015). La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros (Condiciones generales de la contratación en el transporte aéreo: especial consideración a las cláusulas abusivas). Editorial Marcial Pons. Pp. 299-332. España

Villalba Cuéllar Juan Carlos, Pérez Forero Andrea Carolina, El derecho de retracto en el derecho colombiano: actualidad y perspectivas, Revista de Derecho, Universidad del Norte, vol. 60, julio-diciembre de 2023.

Normatividad

Constitución Política de Colombia. **(**1991). *Constitución Política de Colombia*. Diario Oficial No. 44.540.

Convenio de Montreal de 1999. (1999). *Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo*

internacional. Ratificado por Colombia mediante la Ley 29 de 1992.

Código de Comercio. (1971). *Código de Comercio*. Decreto 410 de 1971. Diario Oficial No. 33.339.

Ley 105 de 1993. (1993, diciembre 30). *Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las entidades territoriales, y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 41.158.

Ley 336 de 1996. (1996, diciembre 20). *Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte*. Diario Oficial No. 42.948.

Decreto 171 de 2001. (2001, febrero 5). *Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial*. Ministerio de Transporte. Diario Oficial No. 44.318.

Decreto 3109 de 1997. (1997, diciembre 30). *Por el cual se reglamenta el transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera*. Ministerio de Transporte. Diario Oficial No. 43.202.

Cibergrafía

Superintendencia de Transporte, *Derechos y deberes de los usuarios de servicio público de transporte* (s.f.). Recuperado de https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2019/Diciembre/TICS_27/DERECHOS_Y_DEBERES_DE_LOS_USUARIOS_DEL_SECTOR_TRANSPORTE.pdf

Superintendencia de Transporte, *Guía para empresarios, Protección contractual de los usuarios del servicio público de transporte*, 08 de junio de 2022. Recuperado de: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2022/Mayo/DelegaturaPU_31/GUIA-PARA-EMPRESARIOS.pdf

Superintendencia de Transporte, *guía de derechos y deberes de los usuarios del servicio de transporte terrestre* (s.f.), recuperado de: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Diciembre/DelegaturaPU_21/Guia-de-derechos-y-deberes-de-transporte-terrestre_.pdf

Superintendencia de Transporte, *guía rápida del servicio de transporte aéreo* (s.f.), recuperado de: https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-para-la-proteccion-de-usuarios/guia-de-servicio-de-transporte-aereo/