

ARTÍCULO DE REVISIÓN

Usuarios de los servicios de transporte digital en Colombia: Un análisis desde el derecho del consumo*

Users of digital transport services in Colombia: An analysis from consumer law

Sara Lizeth González Ramírez¹  

* El presente artículo es resultado del proyecto de iniciación científica PIC-DER-3714 denominado “Protección al consumidor de servicios de transporte ofrecidos por plataformas digitales en Colombia” que deriva del semillero de investigación “Aspectos Contemporáneos del Derecho Contractual - ACDC” liderado por la Dra. Andrea Carolina Pérez Forero, Investigadora Principal y tutora del PIC referido, financiado por la Vicerrectoría de Investigaciones de la Universidad Militar Nueva Granada; adscrito al Grupo de Derecho Privado del Centro de Investigaciones Jurídicas, Políticas y Sociales de la Facultad de Derecho de la UMNG.

¹ Estudiante del pregrado de Derecho de la Universidad Militar Nueva Granada, miembro del semillero de investigación “Aspectos Contemporáneos del Derecho Contractual – ACDC”.

Forma de citar: González- Ramírez, Sara Lizeth. “Usuarios de los servicios de transporte digital en Colombia: Un análisis desde el derecho del consumo”. *En: Revista CES Derecho*. Vol. 15. No. 1, enero a abril de 2024. pp. 134-154. <https://dx.doi.org/10.21615/cesder.7435>

Resumen

La falta de regulación en la normativa colombiana respecto a los servicios de transporte ofrecidos por plataformas digitales ha generado una anomia legislativa que expone a usuarios y prestadores del servicio a una desprotección de sus derechos. Esta problemática evidencia muchos casos en los que coexiste la imposición de cláusulas abusivas. Esta problemática evidencia variedad de casos en los que coexiste, la imposición de cláusulas abusivas a los usuarios, con la informalidad laboral a la que se encuentran sometidos los socios conductores de estas plataformas, generando un impedimento en el acceso a un régimen laboral garantista.

Lo anterior, sustenta la investigación que se abordará mediante el estudio de referentes normativos expuestos en legislaciones internacionales como la de México, Chile y Argentina, de igual manera, se atenderán criterios establecidos por la jurisprudencia emitida por las autoridades competentes y las altas cortes colombianas, con el fin de dar a conocer algunos precedentes útiles para identificar las medidas que han tomado y como han llevado a cabo el desarrollo de ciertas temáticas para resolver ambigüedades y vacíos legales en torno al tema. Se espera que este análisis permita dilucidar la postura existente frente al uso de estas plataformas en el país.

Palabras clave: Consumidor; cláusulas abusivas; servicio de transporte; regulación; plataformas digitales.

Abstract

The lack of regulation in Colombian regulations regarding the transport services offered by digital platforms has generated a legislative anomie that exposes users and providers of this service to a lack of protection of their rights. This problem, which goes beyond a lack of regulation, highlights many cases in which the imposition of abusive clauses and the informality under which digital platforms exclude drivers from a labor regime that guarantees their rights also coexist.

The foregoing supports the investigation that will be addressed through the study of normative references in the matter exposed in the legislation of Mexico, Chile and Argentina, as well as the jurisprudence issued by the competent authorities

and the Colombian high courts, based on the that important useful precedents have been consolidated to identify the measures that can be adopted in the Colombian legal framework to resolve the ambiguities and legal gaps around the subject. It is also expected that this analysis will allow elucidating the existing position regarding the use of these platforms in the country.

Keywords: Consumer; unfair terms; transport service; regulation; digital platforms.

Introducción

El surgimiento de las plataformas digitales de transporte, es fruto de la evolución tecnológica que se ha vivido globalmente en las últimas décadas, por lo que el país no es ajeno a ello, en el año 2013 llega la aplicación móvil de servicio de transporte “Uber”, y con ella los desafíos para el legislativo, pues el modo de operar de estas nuevas tecnologías, no se adapta a la normatividad existente, dejando un vacío, el cual supone una serie de implicaciones que afectan principalmente al usuario que desea hacer uso de este servicio. Consecuentemente se pone en riesgo el derecho de consumo, el cual se encuentra plasmado en la carta política colombiana, en su artículo 78 indicando lo siguiente:

“Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. (...)

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.” (Constitución Política 1 de 1991 Asamblea Nacional Constituyente - Gestor Normativo, s. f.)

De modo que teniendo en cuenta lo expuesto en el párrafo anterior, y prestando especial atención al derecho de consumo sobre el cual se desarrolla toda la investigación realizada, es preciso mencionar que, para abordar el análisis del régimen de protección aplicable a los usuarios de servicios de transporte proporcionados por plataformas digitales en Colombia, se llevará a cabo una investigación cualitativa exhaustiva, la cual se centrará en revisar documentalmente la normativa existente, la jurisprudencia y la doctrina relacionadas con la protección al consumidor en este contexto específico. El objetivo primordial es identificar posibles soluciones y alternativas que puedan ser implementadas por el Estado colombiano para superar la falta de legislación vigente en este ámbito.

En el desarrollo de la investigación, se adoptará un enfoque descriptivo y exploratorio para analizar la situación actual en términos de las leyes establecidas para el transporte, el comercio electrónico y la protección al consumidor. Este análisis incluirá la consideración de factores sociales, políticos y económicos en Colombia. Además, se buscarán las mejores prácticas y soluciones aplicadas en otros países de la región, con el propósito de contribuir al desarrollo de una regulación efectiva que garantice la protección de los derechos de los usuarios de servicios de transporte ofrecidos por medios no convencionales. (*Superintendencia de Industria y Comercio, s. f.*)

La revisión documental se centrará en la legislación colombiana, particularmente en el Estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011), que establece el marco regulatorio, de modo que con referencia a este se analizaran las cláusulas en los términos y condiciones de las diversas plataformas, destacando la importancia de evaluar si algunas de estas cláusulas vulneran los derechos de los usuarios de acuerdo con las disposiciones del estatuto. Además, se considerarán las legislaciones implementadas en otros países de la región para proporcionar orientación y ser una referencia relevante para Colombia en el ámbito de servicios de transporte. Posteriormente, se examinará la jurisprudencia generada por las altas cortes en Colombia en los últimos cinco años, así como las decisiones de las autoridades competentes, como la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia de Transporte. Esta revisión se realiza con el objetivo de establecer antecedentes regulatorios y orientaciones valiosas para futuras normativas.

1. Vacíos y contradicciones con la legislación colombiana

Conforme la demanda de servicios de transporte a través de plataformas digitales experimenta un crecimiento considerable y el uso de estas plataformas se vuelve cada vez más cotidiano en la vida de los usuarios, surge la inquietud acerca de la inclusión de cláusulas abusivas en sus términos y condiciones. Este crecimiento conlleva la posibilidad de que los proveedores de servicios introduzcan cláusulas cuyo contenido podría considerarse abusivo. Estas cláusulas restringen los derechos de los usuarios, y limitan aparentemente la responsabilidad de las empresas. Por lo tanto, es pertinente analizar los respectivos términos, para así hallar los vacíos, y contradicciones que estos puedan presentar con respecto a la legislación colombiana, al igual que proponer soluciones que salvaguarden los derechos de los consumidores en el ámbito del transporte ofrecido mediante medios no convencionales. Para ello se deberá tener en cuenta el concepto de cláusula abusiva, establecido en el estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011) en el artículo 42:

“Son 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. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza. Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.” (Ley 1480 de 2011 - Gestor Normativo, s. f.)

Teniendo como referencia la definición previa, es preciso comenzar exponiendo que estas plataformas digitales, no se presentan a sí mismas como una aplicación de transporte, más bien se reconocen como meros intermediarios; Sin embargo, por sus prácticas o forma de operar, no puede dársele tal carácter. Porque estas plataformas controlan gran parte de los factores relevantes en el desarrollo de la relación de consumo, usuario - conductor (prestador del servicio). Según la SIC (superintendencia de industria y comercio), las aplicaciones no se limitan a conectar o mediar, por el contrario, crean ofertas de servicios y determinan su desarrollo, de modo que sin estas aplicaciones electrónicas, no hay lugar al servicio. Lo anterior evidenciándose en que:

- a) Las plataformas establecen ciertos requisitos que los conductores deben cumplir antes de poder acceder a la aplicación y comenzar a operar en ella.
- b) A los conductores que realizan más viajes, en el caso puntual de la plataforma Uber, esta les otorga una recompensa económica y les proporciona información sobre los lugares y horarios en los que pueden obtener más solicitudes de viaje o tarifas más ventajosas.
- c) De igual manera, estas plataformas monitorean y evalúan la calidad del servicio prestado por los conductores, incluso reservándose el derecho de expulsarlos de la aplicación.
- d) El precio del servicio es determinado por la propia plataforma y se le retiene a los conductores una comisión por su uso.

Al abordar las cláusulas implementadas por las plataformas digitales de transporte, es claro que los términos y condiciones ofrecidos por estas, pueden entenderse como un contrato de adhesión, lo que significa que son formatos predefinidos, establecidos por una de las partes, en este caso la empresa, a los cuales el usuario tiene la opción de rechazar o aceptar. En estos términos se establecen las obligaciones, y deberes que rigen la relación contractual entre las partes. Esta relación se considera una relación de consumo, pues los usuarios son las personas que adquieren el servicio para satisfacer alguna de sus necesidades, en este caso una personal y los proveedores son quienes de manera habitual ofrecen productos con o sin ánimo de lucro, conceptos que se pueden encontrar en el artículo 5 del Estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011). Dado que el servicio de transporte que ofrecen estas aplicaciones no contiene disposiciones específicas de protección al usuario, puntualmente frente a cláusulas abusivas, se deberá aplicar el Capítulo 3 título 7 del estatuto del consumidor.

Teniendo en cuenta lo anterior se estudiarán puntualmente tres de las plataformas más usadas en el país.

Las cláusulas que se expondrán de cada plataforma a continuación, se enmarcan en el artículo 38 del Estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011), el cual prohíbe el uso de ciertas disposiciones en los contratos de adhesión. Estas disposiciones incluyen todas aquellas cláusulas como: las limitaciones o renunciaciones a los derechos de los consumidores, inversiones de la carga de la prueba en detrimento del consumidor, regulaciones que intenten limitar los derechos de los consumidores o los deberes de las entidades supervisadas, así como cláusulas que exoneren a estas últimas de responsabilidad y perjudiquen al consumidor. De manera que en el párrafo segundo del artículo 42 se establece que las condiciones o cláusulas abusivas en los contratos se considerarán como no escritas o sin efectos para el consumidor *“ineficaces de pleno derecho”*. (Vista de Cláusulas abusivas y su regulación a la luz de la ley 1480 de 2011: ¿compatibilidad o dicotomía?, s. f.)

2. Plataformas Digitales

2.1 Uber

En esta plataforma se evidencia en sus términos y condiciones lo siguiente: Dentro del apartado de servicios, se estipula: *“Usted reconoce que Uber no presta servicios de transporte de ningún tipo ni de logística, ni funciona como una empresa de transporte. Dichos servicios de transporte o logística son proporcionados por terceros prestadores particulares independientes, que no están empleados por Uber ni por ninguno de sus afiliados.”* (Legal | Uber, s. f.). Reflejando lo mencionado en el párrafo anterior, como es que las empresas o plataformas prestadoras de este servicio se presentan como meros intermediarios, sin tener en cuenta todas las facultades que se atribuyen y las cuales no reflejan esta calidad que dicen tener. y recordemos que Uber, bajo el concepto de la Superintendencia de Industria y Comercio, lleva a cabo lo que se conoce como una actividad de transporte de acuerdo con lo establecido en el Artículo 6 del Estatuto del Transporte *“un conjunto organizado de operaciones encaminadas a lograr el traslado de personas de un lugar a otro a través de vehículos, en este caso particulares”*. (Ley 336 de 1996 - Gestor Normativo, s. f.)

Así las cosas, no es la única afirmación que hace la plataforma, que podría estar vulnerando los derechos de los usuarios, pues de igual modo en el subtítulo número tres "Uso de los Servicios" de las cláusulas en cuestión, se puede observar en el cuarto párrafo, titulado "Códigos Promocionales" cómo se infringe el numeral primero del artículo 43 del Estatuto del Consumidor (ley 1480 del 2011) . Esto se debe a que se establece un término o condición que permite que la plataforma invalide los códigos promocionales en cualquier momento y por cualquier motivo, sin asumir ninguna responsabilidad por ello. Además, se menciona que estos códigos pueden caducar antes de ser utilizados. (Legal | Uber, s. f.). Esto crea una desventaja para el usuario, ya que limita las responsabilidades que por ley corresponden al proveedor, otorgando a la plataforma facultades que pueden resultar en perjuicios para el consumidor.

Asimismo, es posible que Uber este incurriendo en la misma causal pues en otro apartado de sus términos y condiciones establece una limitación de responsabilidad, en su subtítulo quinto, la empresa menciona que se libera de toda responsabilidad ante cualquier daño que pueda surgir debido al uso del servicio, la falta del mismo o en caso de retrasos. Con esto, Uber infringe lo estipulado en el artículo 38 del estatuto del consumidor (ley 1480 de 2011), el cual establece que *“En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.”*(Ley 1480 de 2011 - Gestor Normativo, s. f.). Ya que estipulando lo mencionado anteriormente en sus términos, se sustraería injustamente de las obligaciones que tiene en relación con el usuario, obligaciones derivadas del contrato de transporte, las cuales según el código de comercio en su artículo 982, consisten en:

“El transportador estará obligado, dentro del término por el modo de transporte y la clase de vehículos previstos en el contrato y, en defecto de estipulación, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos oficiales, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa (...) En el transporte de personas a conducir las sanas y salvas al lugar de destino.

Por lo anterior, la plataforma no podrá liberarse de responsabilidad en los casos donde no se preste el servicio, o se presenten retrasos, pues se encuentra en la obligación contractual de cumplir con este.

Seguidamente en el subtítulo número seis, “legislación aplicable”, menciona que las condiciones allí pactadas deben ser interpretadas de conformidad con la normativa de países bajos, (*Legal | Uber*, s. f.) desconociendo la aplicación de la ley colombiana, y lo establecido en el artículo dos del estatuto del consumidor. Configurando de este modo una cláusula abusiva por cuanto respecta al artículo 43, numeral 2 de la ley 1480 del 2011, “*Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que: ... 2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden*”. (*Ley 1480 de 2011 - Gestor Normativo*, s. f.). El usuario tiene el derecho de acudir ante las autoridades colombianas, para que estas intervengan en caso de cualquier conflicto, pues la relación de consumo tuvo lugar en el país, determinando así la competencia, aunque se trate de una empresa extranjera que preste, ofrezca servicios en Colombia, por ello al desconocer esto, se encuentra ante una cláusula que no deberá, ni podrá aplicarse, pues pretende que el usuario renuncie a sus derechos de forma implícita, al aceptar los términos y condiciones.

En la revisión de los términos y condiciones del servicio, se evidencian contradicciones con la legislación colombiana. Estas discrepancias plantean inquietudes sobre la adecuación de las condiciones contractuales a las normativas establecidas.

Adicionalmente, se identifican vacíos en la regulación de aspectos importantes que deberían estar contemplados según la normativa vigente. En el caso específico de la plataforma estudiada, Uber, no se especifican las obligaciones del socio conductor, ni se detalla el procedimiento para que los usuarios presenten quejas o reclamaciones de manera eficaz y oportuna. Este vacío en la información vulnera el derecho de los consumidores al acceso a información veraz y adecuada, como se estipula en los derechos y deberes de los consumidores y usuarios según el estatuto del consumidor (ley 1480 de 2011), puntualmente se menciona lo siguiente:

“Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos”. (*Ley 1480 de 2011 - Gestor Normativo*, s. f.)

2.2 DiDi

Al igual que lo analizado con la plataforma Uber, DiDi cuenta con un apartado en sus condiciones, el cual menciona distintos momentos u ocasiones en las cuales se exime de las responsabilidades que tiene frente al usuario, evidenciándose en la sección 9, en la cual se establece que DiDi no se hace responsable por cualquier daño que pueda resultar del uso de sus sitios web o herramientas de comunicación electrónica, además, la compañía no será responsable por daños indirectos o incidentales, como la pérdida de utilidades o información. Vulnerando así el artículo 43 numeral primero de la ley 1480, pues se está limitando la responsabilidad del proveedor sobre una obligación que por ley le corresponde. De igual modo sucede cuando en su clausulado establece lo siguiente, la asistencia adicional que presta DiDi no implica que la compañía asuma responsabilidad sobre esa asistencia ni varíe la naturaleza o características de los servicios de DiDi. (Términos y Condiciones Arrendatario | DiDi Colombia, s. f.)

Así mismo la empresa prestadora del servicio señala que DiDi tampoco se hace responsable por la precisión, integridad o suficiencia de la información o contenido incluido en sus sitios web. (Términos Y Condiciones Arrendatario | DiDi Colombia, s. f.). Infringiendo los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011, por cuanto este último señala en su numeral 13, lo siguiente: “*Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que: Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.*” (*Ley 1480 de 2011 - Gestor Normativo*, s. f.) Al señalar los diversos aspectos, exonerativos de responsabilidad en sus términos y condiciones, la plataforma limita el acceso de los consumidores a las

garantías establecidas por la ley. Esto coloca a los consumidores en una posición desfavorable, dificulta la obtención de compensación por daños y perjuicios, y crea una asimetría en la relación contractual. Estas prácticas abusivas perjudican los derechos de los consumidores y socavan la equidad en las transacciones comerciales.

En relación con el funcionamiento de DiDi Express, la compañía establece en sus términos y condiciones que su responsabilidad total no superará los USD \$500, a menos que sea requerido por ley (Términos y Condiciones Arrendatario | DiDi Colombia, s. f.). Este fragmento impacta parcialmente dos numerales del artículo 43 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 del 2011). El primero *“Las que limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden”* y el quinto *“Las que establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado”* Y el numeral quinto, que prohíbe establecer que el proveedor no reintegre lo pagado en caso de incumplimiento total o parcial del objeto contratado (Ley 1480 de 2011 - Gestor Normativo, s. f.)

Estas cláusulas perjudican los derechos del consumidor al generar asimetría en la relación contractual y dificultar la obtención de una compensación justa en caso de incumplimiento o daño. Además, contravienen los principios de equidad y justicia en las transacciones comerciales, debilitando la protección del consumidor y desequilibrando los derechos y responsabilidades entre las partes involucradas en el contrato. A pesar de establecer un tope de \$500 USD, la mención de "a menos que sea requerido por la ley" sugiere que la compañía podría estar dispuesta a exceder este límite en casos específicos, lo cual deberá evaluarse en cada situación particular.

2.3 Cabify

En lo relativo con la aplicación móvil Cabify, se puede evidenciar en el título *“condiciones de registro y permanencia de los usuarios pasajeros en la plataforma”* la posible vulneración del artículo 43 numeral 4 de la Ley 1480 de 2011. Donde se establece que será ineficaz la cláusula que traslada al usuario o a un tercero una responsabilidad que está en cabeza del productor o proveedor. Puntualmente la condición indica lo siguiente:

“(…) cualquier daño o perjuicio que se ocasione por el robo o mal uso de la misma será responsabilidad exclusiva del Usuario Pasajero. (...) Cabify no es responsable del uso que el Usuario Pasajero y/o terceros pudieran hacer de la Plataforma, ni de los daños y perjuicios que pudieran derivarse del mismo.”(Términos y condiciones | Cabify, s. f.)

La cláusula establece que el usuario pasajero es responsable de los posibles daños o perjuicios que puedan surgir del uso de la plataforma, a pesar de que CABIFY tiene control sobre ella. Con esta cláusula, CABIFY intenta eximirse de cualquier responsabilidad en caso de daños causados por acciones u omisiones dentro de la plataforma o por terceros no relacionados con el contrato, incluso en situaciones en las que el usuario no pueda intervenir. En resumen, se pretende que el usuario asuma la responsabilidad del manejo de la plataforma, la cual está bajo el control de CABIFY, mientras que la seguridad de la plataforma y los daños asociados recaen en terceros que no forman parte del contrato.

En el subtítulo "Condiciones Generales de Uso para Usuarios Pasajeros", se identifica una cláusula que aparentemente infringe el numeral 9 del artículo 43 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 del 2011), el cual establece: *“Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que: (...) 9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo”* (Ley 1480 de 2011 - Gestor Normativo, s. f.)

¿Cómo podría infringirlo? En dicha cláusula, la plataforma indica que en caso de modificaciones en los términos y condiciones, estas se comunicarán al usuario por cualquier medio. El usuario puede aceptar o rechazar, pero si guarda silencio, se presume que ha aceptado los cambios después de transcurrir un (1) día calendario (*Términos y Condiciones | Cabify, s. f.*). A pesar de que se establece un plazo específico para que el usuario pueda aceptar o rechazar las modificaciones de los términos y condiciones, es importante destacar que este plazo podría

considerarse excesivamente corto y no tener en cuenta la prohibición de suponer la voluntad del consumidor en situaciones donde se impongan cargos u obligaciones. En consecuencia, el tiempo asignado no proporciona un período suficientemente razonable para que el usuario pueda evaluar de manera adecuada y decidir si acepta o rechaza las nuevas condiciones propuestas por el empresario.

Lo anterior, implicaría que esta condición se convierta en una presunción de aceptación de la voluntad del usuario, lo cual podría ser considerado como una cláusula abusiva según las normativas de protección al consumidor. Es esencial tener en cuenta que los términos y condiciones son documentos legales que establecen los derechos y obligaciones de ambas partes, tanto del usuario como del empresario. Sin embargo, si el plazo otorgado para evaluar y tomar una decisión sobre las modificaciones propuestas es demasiado breve, se pone en peligro el principio fundamental de consentimiento informado y libre del consumidor, coartando la capacidad del usuario para ejercer su derecho a evaluar las implicaciones y considerar alternativas.

Al igual que se pudo evidenciar en los términos y condiciones de Uber, también se pueden identificar ciertos aspectos en el conjunto de cláusulas de Cabify que deberían ser regulados o establecidos de manera más precisa. Pero, Cabify omite proporcionar información completa, veraz, comprensible, oportuna y verificable sobre dos aspectos cruciales: las responsabilidades que los conductores deben cumplir y el proceso que los usuarios deben seguir para presentar quejas y reclamos, incluyendo los canales de atención disponibles y los procedimientos correspondientes. Esta falta de transparencia y claridad vulnera los derechos de los consumidores y usuarios, quienes tienen el derecho de recibir información completa y detallada sobre el servicio, así como de los riesgos potenciales asociados y de los mecanismos disponibles para proteger sus derechos y cómo utilizarlos correctamente (según el artículo 3, numeral 1.3 del Estatuto del consumidor). Además, es importante destacar que esta falta de regulación precisa en los términos y condiciones de Cabify estaría infringiendo el artículo 23 del Estatuto del consumidor:

“ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.”

Al no proporcionar información clara sobre los procedimientos y canales de atención para estos fines, Cabify estaría incumpliendo con esta disposición y limitando la capacidad de los usuarios para ejercer sus derechos de manera adecuada. Es fundamental que los términos y condiciones de servicios como Cabify sean transparentes, completos y accesibles para los consumidores. Esto implica brindar información detallada sobre las responsabilidades de los conductores, los procesos de quejas y reclamos, y los canales de atención disponibles. Solo así se garantizará que los usuarios estén plenamente informados sobre sus derechos, los riesgos asociados al servicio y las acciones que pueden tomar para protegerse en caso de inconvenientes o situaciones adversas. El cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Estatuto del consumidor es fundamental para asegurar una relación justa y equitativa entre Cabify y sus usuarios, promoviendo la confianza y la satisfacción en el servicio.

Una vez habiendo abordado como la falta de regulación de estas aplicaciones, puede generar que las mismas operen sin cumplir con los requisitos necesarios para garantizar la seguridad, y la protección de los usuarios, evidenciándose directamente en las cláusulas abusivas que las empresas establecen en sus términos y condiciones, es preciso abordar los pronunciamientos de las autoridades competentes en Colombia.

3. Lineamientos establecidos por la corte constitucional y las autoridades competentes, como principal antecedente regulatorio

La Corte Constitucional es el máximo tribunal constitucional en Colombia y tiene la tarea de interpretar la Constitución y garantizar su protección y cumplimiento. Las decisiones de la Corte Constitucional tienen un impacto en la sociedad y en el Estado, ya que establecen precedentes que pueden afectar la forma en que se interpretan y aplican las leyes y políticas en Colombia, de modo que las sentencias que a continuación se expondrán, son fruto de la revisión documental realizada sobre la jurisprudencia emitida durante los últimos años, teniendo en cuenta que es una problemática reciente, generada a partir de la evolución tecnológica, muchos de los fallos no dilucidan ideas claras en la materia, de modo que los tres que se explicarán, son aquellos que logran representar de mejor manera la posición de este alto tribunal.

Sentencia C - 428 del 2019

Por medio de esta decisión se declara inexecutable el numeral 4 del artículo 26, en el cual se establece que la licencia de conducción se suspenderá por: *“Prestar servicio público de transporte con vehículos particulares, salvo cuando el orden público lo justifique, previa decisión en tal sentido de la autoridad respectiva”*. (Código Nacional de Tránsito Terrestre, s. f.) Para la toma de esta decisión, se estudió la intervención y el concepto dado por la plataforma Beat Ride App, Uber, y el centro latinoamericano de derechos humanos, a lo que estas expusieron:

La empresa Beat Ride App Colombia Ltda. Aboga por la declaración de inexecutable de las normas objeto de demanda, fundamentando su posición en diversas razones. En primer lugar, argumentan que el legislador ha establecido una única sanción para diferentes tipos de conductas, generando incertidumbre en torno al derecho fundamental al debido proceso. Esto dificulta la comprensión plena de las implicaciones de las acciones y el ejercicio del derecho a una defensa adecuada.

Además, resaltan que la Ley 1696 de 2013 busca fortalecer las sanciones contra conductores bajo influencia de alcohol o sustancias psicoactivas. No obstante, señalan que esta legislación no contempla medidas similares para quienes prestan servicio público con vehículos particulares. Esto vulnera el principio de unidad de materia, creando disparidades en la aplicación de las normas y dejando a un sector de conductores sin un marco jurídico claro que regule su actividad y garantice la seguridad de los usuarios.

Finalmente, la empresa considera desproporcionada la sanción de cancelación de la licencia de conducción por 25 años para los conductores de vehículos particulares que ofrecen servicio público. Argumentan que esta medida afecta gravemente los derechos fundamentales de los conductores, como el derecho al trabajo y a una vida digna. Las consecuencias, en comparación con la gravedad de las infracciones cometidas, resultan desproporcionadas y generan un impacto negativo en su sustento económico y bienestar general.

En pocas palabras sostiene que las normas demandadas deben ser declaradas inexecutable debido a la falta de claridad en las sanciones, la omisión de medidas para los conductores que prestan servicio público con vehículos particulares y la desproporcionalidad de las sanciones impuestas. Además, argumentan que estas normas afectan otros derechos fundamentales de los conductores sancionados, como el derecho al trabajo y a una vida digna.

El Centro Latinoamericano de Derechos Humanos expone el principio de proporcionalidad y lo aplica al caso específico, concluyendo que la finalidad declarada de la ley es prevenir accidentes de tránsito. Sin embargo, la modificación introducida por la Ley 1696 de 2013 amplió su alcance a todas las causales del artículo 26, incluyendo la prestación de servicios públicos de transporte con vehículos particulares, lo cual carece de relación con la finalidad original de la ley. Argumenta que la verdadera intención de la medida es perseguir a personas que utilizan plataformas tecnológicas para servicios de transporte privado como medio de autoempleo, lo cual es discriminatorio e ilegítimo. Además, señala que la medida no es adecuada ni necesaria para lograr su finalidad y representa una amenaza para el derecho al debido proceso administrativo.

Uber Colombia S.A.S. por su parte expresa su conformidad con la decisión de inexecutable de las leyes cuestionadas, sin hacer referencia a ningún argumento de incumplimiento de la Constitución. Su comunicado se centra en explicar su ámbito de actuación, y en negar su representación de los conductores asociados.

Resolviendo esta acción pública de inconstitucionalidad, la corte ha explicado que, tras revisar el Código de Tránsito y otras normas, no se encontró una base legal que permitiera la suspensión de la licencia de conducción por prestar servicio público de transporte con vehículos particulares.

Además, ha señalado que no es posible crear una sanción por vía jurisprudencial, por lo que esta causal de suspensión se declara inexecutable. En cuanto a las causales de cancelación de la licencia, la Corte ha encontrado que la norma se refiere exclusivamente a la cancelación por uso de sustancias psicoactivas o bebidas alcohólicas y no contempla la cancelación por prestar servicio público de transporte con vehículos particulares. En consecuencia, la Corte ha determinado que esta causal de cancelación no es válida y no puede ser aplicada.

La suspensión de la licencia de conducir de los conductores que ofrecen servicios de transporte a través de plataformas como Uber, Didi o Cabify puede tener un impacto negativo en la economía de estas personas, ya que esta actividad es su fuente de ingresos. Por lo que al momento de la corte declarar inexecutable esta sanción y eliminar la suspensión de la licencia de conducción, para este tipo de circunstancias, se puede brindar mayor estabilidad laboral y seguridad económica a los conductores. Además, la regulación de estas plataformas puede mejorar la seguridad y calidad del servicio para los usuarios a través de la implementación de requisitos de capacitación y normas de seguridad para los conductores y los vehículos utilizados.

Sentencia C - 033 del 2014

Sentencia mediante la cual la corte destaca el carácter esencial del servicio público de transporte, en esta la parte demandante cuestiona el artículo 5 de la Ley 336 de 1996, argumentando que viola la Constitución al considerar una actividad de naturaleza privada, como el transporte de personas o bienes, como un servicio público esencial. Esto se considera un "vicio de configuración normativa". Además, afirma que la disposición impugnada desconoce las reglas superiores que establecen la prestación de servicios públicos, en particular el principio de materialidad de aquellos considerados esenciales. Esto impone al Estado la responsabilidad de atender necesidades privadas, excediendo su función. A lo que la corte señala:

“EL carácter esencial de un servicio público se predica, cuando las actividades que lo conforman contribuyen de modo directo y concreto a la protección de bienes, a la satisfacción de intereses o a la realización de valores, ligados con el respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales. Ello es así, en razón de la preeminencia que se reconoce a los derechos fundamentales de la persona y de las garantías dispuestas para su amparo, con el fin de asegurar su respeto y efectividad”.
(Sentencia c-033 de 2014)

El transporte público desempeña un papel esencial al permitir el ejercicio de libertades fundamentales, como la libertad de locomoción, contribuye al bienestar colectivo y al desarrollo económico. La corte reconoce que la norma impugnada busca regular y controlar el transporte de personas y bienes, con el objetivo legítimo de proteger a la comunidad en general. Además, la corte considera que la disposición en cuestión es una medida apropiada para prevenir el aumento de servicios de transporte informales, lo cual salvaguarda la seguridad de los usuarios y la comunidad, en línea con los valores y principios constitucionales. La corte entiende que la norma impugnada no tiene la intención ni el alcance de anular o violar los derechos fundamentales, como la libre circulación, la iniciativa privada, la dignidad humana, el derecho al trabajo o el debido proceso. Por el contrario, busca proteger y preservar estos derechos en beneficio de todos. Por tanto, el Estado no solo establece la regulación del transporte público como un servicio público esencial mediante la Ley 336 de 1996, sino que también cumple con sus responsabilidades de dirección, regulación y control para supervisar las diferentes modalidades en las que se realiza el traslado de personas o bienes.

La decisión de la corte se enfoca en la obligación del Estado de regular y supervisar todo el transporte, tanto público como privado, para garantizar la eficacia del servicio público esencial que es el transporte público y la seguridad de los participantes en el transporte privado. Esta regulación no es excesiva ni viola el régimen de servicios públicos, y no se ha desconocido la libertad de locomoción, la libertad económica ni los derechos fundamentales. La Corte Constitucional declara la constitucionalidad del artículo en cuestión, respaldando la facultad del Estado para regular y exigir condiciones de seguridad y comodidad en el transporte.

Es importante que el servicio de transporte público de pasajeros sea reglamentado como un servicio esencial debido a su relevancia en la sociedad. El transporte público es fundamental para permitir la movilidad de las personas, pues facilita el acceso a lugares de trabajo, educación, salud y otras necesidades básicas. Al ser considerado esencial, implica que su prestación debe ser garantizada por el Estado, asegurando la disponibilidad, calidad y seguridad del servicio. Además, la regulación adecuada del transporte público promueve la equidad, la eficiencia y la sostenibilidad en la movilidad urbana, contribuyendo al desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades. Asimismo, brinda protección a los usuarios, estableciendo normas y estándares para la seguridad y comodidad durante los desplazamientos. En resumen, la regulación del transporte público como un servicio esencial es crucial para garantizar una movilidad eficiente, accesible y segura para todos los ciudadanos.

Sentencia T - 599 del 2017

En este fallo, se busca evaluar la viabilidad de la acción de tutela interpuesta por dos ciudadanos, quienes alegan la vulneración de sus derechos fundamentales a una vida digna, al trabajo, al mínimo vital, a la igualdad y a la libertad de elección de profesión y oficio. La base de su argumento se centra en que el Ministerio del Trabajo no ha regulado el servicio público de transporte ofrecido por plataformas digitales, específicamente Uber. Los demandantes sostienen que sus empleos como conductores de Uber han mejorado su calidad de vida, su salud psicológica y sus recursos económicos, y que todos estos aspectos se ven amenazados debido a la falta de regulación por parte del Ministerio de Transporte, a pesar de su obligación constitucional de hacerlo (según lo establecido en el artículo 78 de la Constitución)

La mención por parte del Ministerio de Transporte a la Resolución No. 2163 de 2016, tenía como objetivo dar respuesta a las acusaciones planteadas. Dicha resolución:

“Reglamenta el ofrecimiento y prestación del servicio público de transporte terrestre automotor en la modalidad individual en el nivel de lujo definido en el Decreto 2297 de 2015, en aspectos como las características de los vehículos, la formación de los conductores y los indicadores de servicio a cargo de las empresas legalmente habilitadas. Igualmente, se reglamenta y definen las características generales y funcionalidades que deben cumplir las plataformas tecnológicas que participen de la satisfacción de la demanda de movilización cuando las mismas no utilicen equipos propios y pretendan hacer uso del servicio de Transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en el nivel básico y/o de lujo” (Resolución 2163 de 2016 Ministerio de Transporte, s. f.)

Señalando que el propósito fundamental de esta resolución es establecer un marco normativo que regule la oferta y prestación del servicio público de transporte terrestre automotor individual de lujo. En ella se abordan diversos aspectos relacionados, como las características técnicas que deben cumplir los vehículos utilizados en este servicio, así como los requisitos de formación que deben seguir los conductores. Además, es importante destacar que esta resolución también hace referencia a otras normativas aplicables que resultan relevantes para garantizar un adecuado funcionamiento de dicho servicio. Según el Ministerio, si no se cumplen con estas regulaciones y normativas, el servicio no debería llevarse a cabo. Sin embargo, los demandantes argumentaron que la labor desempeñada a través de la plataforma no se ajusta a las medidas establecidas en la resolución ni a ninguna otra normativa. A pesar de esto, la Corte determinó que no podía intervenir en el asunto, ya que no se presentaba una situación jurídica específica susceptible de una protección concreta, y no se demostró la existencia de un perjuicio irremediable ni de negligencia administrativa. Como resultado, las demandas planteadas por los accionantes no tuvieron éxito.

La falta de regulación en el servicio de transporte por plataformas digitales, como evidencia la Sentencia T-599 del 2017, impacta tanto a los usuarios como a los socios conductores. Aunque la decisión de la Corte no demuestra un perjuicio irremediable para los conductores, se evidencia cómo la carencia de regulación los expone a sanciones y agresiones. Estas acciones no solo conllevan consecuencias inmediatas, sino que a largo plazo se vuelve insostenible para los conductores trabajar en ese medio, lo cual es perjudicial dada la tasa de desempleo en el país. La ausencia de regulación también afecta a los consumidores, subrayando la necesidad urgente de un debate legislativo para ajustar la normativa existente o crear regulaciones específicas que aseguren condiciones adecuadas en el servicio de transporte ofrecido por plataformas no convencionales.

Sentencia SC 370 de 2023

Mediante esta sentencia, se examina el dictamen dado por el tribunal con respecto a la demanda presentada por Comunicaciones Tech y Transporte S.A. que buscaba la prohibición de las operaciones de Uber en el país, acusándola de prácticas de competencia desleal. Al resolver el recurso de casación presentado, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema, a través de la sentencia SC 370-2023, emite un fallo determinante que aborda la continuidad de las operaciones de la plataforma de movilidad en cuestión (Uber), estableciendo que el uso de la tecnología en sí misma no puede considerarse un medio desleal para desviar clientes. El fallo reconoce el derecho humano al aprovechamiento de los avances tecnológicos, respaldando así la continuación de las operaciones de Uber en el país. Teniendo esto en cuenta, a continuación se expondrán las consideraciones que llevaron a la corte a esta decisión.

En Colombia, la Ley 256 de 1996 (ley de competencia desleal) establece que *“las acciones de competencia desleal prescriben en 2 años a partir del momento en el que el legitimado tuvo conocimiento del acto de competencia desleal y, en todo caso, en el transcurso de 3 años desde ocurrido el acto”* (Ley 256 de 1996 - Gestor Normativo, s. f.) Para este caso puntual la plataforma demandada alegó la prescripción de la acción, argumentando que Uber opera en Colombia desde el 2013. Sin embargo, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) consideró que, al tratarse de conductas continuadas, el plazo de prescripción no había comenzado. (siendo una de las razones que llevó a la entidad a tomar la decisión que se expone en el siguiente subtítulo)

En respuesta a la apelación interpuesta, el Tribunal Superior del Distrito Judicial revocó la decisión de la SIC, basándose en la prescripción extintiva del artículo 23 de la Ley 256 de 1996. Argumentaron que el plazo de prescripción comienza cuando el interesado tiene conocimiento del acto desleal, incluso si este continúa ocurriendo. La Corte Suprema respaldó esta posición, enfatizando que, según el artículo 23, los actos de competencia desleal, ya sean continuados o instantáneos, prescriben en dos años desde la identificación del infractor o, en todo caso, en tres años desde la realización de la conducta, desestimando así el argumento de Cotech.

Asimismo, Según el artículo 8 de la Ley 256, cualquier conducta que desvíe la clientela de actividades ajenas y sea contraria a las sanas costumbres mercantiles se considera desleal. (Ley 256 de 1996 - Gestor Normativo, s. f.) Frente a esto, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) argumentó que Uber incurrió en esta práctica al ofrecer un servicio de transporte que contravendría la buena fe empresarial. Sin embargo, la Corte enfatizó la necesidad de una identificación específica de los clientes afectados para evaluar la desviación de clientela. Además, destacó que el uso de avances tecnológicos no puede considerarse desleal en sí mismo, ya que esto iría en contra de derechos humanos reconocidos internacionalmente. (Santolaya & Santolaya, 2023)

Finalmente, esta sentencia destaca la importancia de abordar casos vinculados a economías colaborativas (modelo económico basado en el uso de plataformas digitales que facilitan la colaboración entre usuarios para compartir, comprar, vender, intercambiar o alquilar bienes y servicios) en el contexto de la rápida evolución tecnológica. La Corte enfatiza que el surgimiento de formas de comunicación más eficientes ha dado lugar a un entorno digital que propicia nuevos métodos de intercambio y organización de mercados, permitiendo una interacción y transacción más amplia que los medios tradicionales. subrayando la necesidad de que los

administradores de justicia analicen detalladamente si las regulaciones existentes son adecuadas para abordar los desafíos de las economías colaborativas, reconociendo la innovación tecnológica y evitando obstáculos jurídicos irrazonables. En el caso específico de Uber, la Corte cuestiona algunos de los pronunciamientos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), destacando la importancia de reconocer el impacto de las plataformas digitales en la competencia económica y la necesidad de adaptar la regulación a estos cambios.

Superintendencia de industria y comercio

(Sentencia 20 de diciembre de 2019).

La Sentencia del 20 de diciembre de 2019, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, aborda un caso de competencia desleal que involucra a Cotech S.A. y a las empresas Uber B.V., Uber Technologies Inc. y Uber Colombia S.A.S. Este caso, que se inició en 2016, concluyó con la determinación de que las empresas demandadas infringieron normas y desviaron la clientela al ofrecer de manera irregular el servicio público individual de transporte de pasajeros. Como consecuencia, se ordenó de manera inmediata el cese de las prácticas de competencia desleal llevadas a cabo a través de la aplicación de Uber, así como la prohibición de utilizar el contenido, el acceso y la prestación del servicio de transporte de pasajeros a través de la aplicación en todo el territorio colombiano. En su descripción de las actividades de las empresas demandadas, el juez destacó que estas aplicaciones no se limitan simplemente a facilitar la conexión entre pasajeros y conductores, sino que desempeñan un papel activo en la prestación del servicio de transporte. Esto implica que Uber y otras plataformas similares asumen responsabilidades y obligaciones propias de los proveedores de servicios de transporte público. En este sentido, se hizo hincapié en que las empresas demandadas no solo proporcionaban la plataforma tecnológica, sino que también intervienen en aspectos clave del servicio, como la tarificación, la selección de conductores y la calidad del servicio ofrecido. (Superindustria ordena cese de la prestación del servicio de transporte a Uber | Superintendencia de Industria y Comercio, s. f.)

La sentencia resalta la importancia de reconocer a estas aplicaciones como proveedores reales del servicio de transporte, lo cual implica que deben cumplir con las regulaciones y requisitos establecidos para garantizar la seguridad, la calidad y los derechos de los usuarios. Al infringir las normas y desviar la clientela de manera irregular, las empresas demandadas cometieron actos de competencia desleal que afectaron tanto a los competidores directos como a los usuarios del servicio. De igual manera es necesario señalar que si bien la sentencia solo tiene efecto para las partes involucradas, los argumentos presentados en la decisión son relevantes para comprender que las aplicaciones electrónicas que operan de manera similar a la demandada, no pueden ser consideradas meros intermediarios o plataformas de contacto, sino que son proveedores reales del servicio público de transporte. Lo anterior logrando evidenciar en el fragmento de la sentencia que señala lo siguiente:

“Uber, permite conectar conductores de vehículos con usuarios que necesitan desplazarse y solicitan el servicio. La aplicación es responsable de seleccionar directamente al conductor a través de un algoritmo de ubicación y fijar la tarifa que debe pagar el usuario utilizando un algoritmo de oferta y demanda. Uber B.V. es la sociedad que recibe el dinero recaudado por pagos con tarjeta de crédito y lo transfiere a la cuenta de cada conductor, descontando una comisión del 25%. Incluso cuando el pago se realiza en efectivo, el conductor debe pagar a la aplicación lo correspondiente a la comisión.”

Ubertech también posee centros de datos donde aloja la información con la que opera la aplicación, brindando servicios de hosting y de soporte técnico. Esta sociedad comparte los costos de desarrollo de la plataforma Uber y lleva a cabo servicios administrativos que benefician a Uber B.V. Finalmente, Uber Colombia S.A.S. es la sociedad que presta servicios de apoyo a la operación de Uber B.V. en Colombia, incluyendo el suministro de información sobre la aplicación a usuarios y conductores, información sobre potenciales conductores y usuarios, servicios de revisión del mercado y medición de niveles de satisfacción de usuarios.”

Como resultado de las actuaciones de la autoridad competente, se determinó que las normas relativas al transporte público eran aplicables a la plataforma de Uber. Además, se señaló que esta no cumplía con las obligaciones propias de las empresas prestadoras de servicios de transporte, ya que no estaba legalmente constituida en Colombia y no había obtenido la habilitación requerida por la autoridad de transporte para operar. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) consideró que el incumplimiento de estas normas otorgaba una ventaja competitiva a favor de Uber, ya que la plataforma no había solicitado permiso ni demostrado el cumplimiento de los requisitos necesarios, evitando así un proceso de autorización y obteniendo una clara y significativa ventaja sobre los proveedores de servicios de taxi al ingresar al mercado.

Como consecuencia del fallo, Uber cesó sus operaciones en Colombia el 31 de enero de 2020, mientras que otras plataformas como Didi y Cabify continuaron funcionando sin verse afectadas por la decisión. Ante esta decisión la plataforma interpone un recurso de apelación, sin embargo, este fue concedido con efecto devolutivo, lo que implicaba que la decisión debía cumplirse mientras se tramitaba la apelación. A pesar de esto, de manera sorprendente, el 20 de febrero de 2020, menos de un mes después de haber acatado la decisión, Uber retomó sus operaciones en Colombia, realizando modificaciones en su modelo de negocio y utilizando el contrato de arrendamiento de vehículo con conductor como una forma de cumplir con la legislación colombiana en calidad de plataforma.

Es importante destacar que el regreso de Uber a Colombia generó un importante debate sobre la legalidad y la regulación adecuada de las plataformas de transporte. Mientras que algunos consideraron que las modificaciones realizadas por Uber eran suficientes para cumplir con la normativa vigente, otros argumentaron que aún existían vacíos legales y desafíos regulatorios en relación con la operación de estas plataformas. Este caso puso de manifiesto la necesidad de contar con un marco normativo claro y actualizado que aborde adecuadamente los aspectos legales y regulatorios de los servicios de transporte prestados a través de plataformas digitales. Siendo esta sentencia un hito relevante en la discusión sobre el papel de las aplicaciones de transporte como Uber en la prestación del servicio público de transporte. Haciendo énfasis en la necesidad de que estas plataformas cumplan con las regulaciones vigentes y asuman responsabilidades acordes con su rol como proveedores de servicios de transporte público.

Superintendencia de Transporte

En el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, la autoridad competente determinó que las plataformas digitales de transporte, Beat, DiDi y Cabify, fueron cómplices en la violación de las regulaciones del sector, lo que resultó en una alteración del servicio de transporte público adecuado. Esto se debe a que algunos conductores que utilizan estas plataformas para trabajar no cumplen con los requisitos legales, ya que brindan un servicio de transporte público utilizando vehículos no autorizados y sin contar con los permisos requeridos para prestar dicho servicio.

Los cargos presentados se pueden describir de la siguiente manera: *"Por haber facilitado la violación de las disposiciones relacionadas con las condiciones técnico-mecánicas requeridas para el funcionamiento de los equipos utilizados en la prestación del servicio público de transporte, en lo que respecta al alistamiento diario", "Por haber violado las disposiciones relacionadas con la obligación del transportador de contratar seguros que cubran los riesgos inherentes a la prestación del servicio público de transporte" y "Por haber facilitado la violación de las disposiciones relacionadas con la obligación de supervisar y verificar que los conductores de los equipos cuenten con una licencia de conducción vigente y apropiada para el servicio"* (Supertransporte, 2022). Estos son algunos de los cargos, entre otros, que resultaron en una sanción de (\$574.083.162) para cada una de las plataformas investigadas.

En la investigación llevada a cabo por la Superintendencia de Transporte en julio de 2022, se evidenció que las empresas Beat Ride APP Colombia S.A.S. (Beat), Asesorías CC S.A.S. (Didi) y Maximobility S.A.S. (Cabify) fueron objeto de sanciones debido a su implicación en el incumplimiento de normativas de transporte. La entidad las señaló como responsables de facilitar la violación de estas normas, generando alteraciones en la prestación del

servicio público. Las multas impuestas alcanzan la cifra de \$1'722.249.486, acompañadas de la exigencia de implementar medidas correctivas para subsanar las irregularidades detectadas.

Estas acciones resultan de denuncias ciudadanas en 2019 y 2020, dando lugar a investigaciones de 18 meses. Según la Ministra de Transporte, Ángela María Orozco Gómez, la legalidad en el transporte es esencial para la movilidad segura de los ciudadanos. El Superintendente de Transporte, Wilmer Arley Salazar Arias, destaca que la Superintendencia no se opone al uso de plataformas tecnológicas, pero insiste en que no se puede facilitar la violación de normas sectoriales, pues estas son cruciales para proteger derechos fundamentales y la competitividad de este sector en el país. (*Supertransporte sanciona a Beat, Didi y Cabify por facilitar el incumplimiento de las normas del sector transporte a los prestadores de servicios que no cuentan con las autorizaciones correspondientes, 2022*)

Por ende es preciso afirmar que, la ausencia de regulación no solo expone a usuarios y proveedores de servicios a situaciones de desprotección, sino que también conlleva la imposición constante de sanciones a las plataformas de transporte, lo cual refleja una problemática más amplia en Colombia: la resistencia a la adopción de nuevas tecnologías en el mercado del transporte. Esta falta de adaptación a los cambios tecnológicos no solo obstaculiza el desarrollo de soluciones innovadoras que podrían mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, sino que también crea barreras para la entrada de nuevas empresas y modelos de negocio que podrían competir y mejorar la oferta de servicios en el país. Es esencial fomentar un entorno propicio para la innovación y promover la adopción tecnológica en el sector, a fin de asegurar el progreso y la competitividad de la economía colombiana en el mercado global.

4. Regulaciones implementadas en otros países latinoamericanos

En principio hay que mencionar, que la regulación es precisa además de por los aspectos anteriormente abordados, por el desequilibrio del mercado generado a partir de la inconformidad manifestada por el gremio de taxistas especialmente. Pues los conductores de las plataformas digitales no están sujetos a las mismas regulaciones y requisitos que los taxistas tradicionales, lo que los hace más flexibles y económicos para las empresas de transporte. Esto incluye requisitos como el uso de taxímetros, la obtención de licencias de taxi y el pago de tarifas y seguros especiales, además de los protocolos de seguridad que se tienen para con el pasajero. Los taxistas argumentan que esto crea una competencia desleal y que las empresas de transporte deberían estar sujetas a las mismas regulaciones que ellos.

Esto generó que la mayoría de países latinoamericanos que han regulado la operación de estos medios de transporte, lo hubiesen hecho precisamente por la presión ejercida por este gremio mediante distintas manifestaciones, por lo que se abordarán las medidas adoptadas por tres Estados de la región para minimizar esta problemática y analizando la viabilidad que pudiesen tener estas en el contexto colombiano.

México

La Ciudad de México se ha destacado como pionera en América Latina al lograr una favorable regulación de las plataformas de transporte electrónico en tan solo 20 meses desde su introducción en el país. Aunque los taxistas expresaron su descontento, argumentando que estas plataformas ofrecían servicios ilegales, se logró establecer un diálogo coordinado entre los intereses de los taxistas, las plataformas y el gobierno en 2015. Como resultado, se emitió un decreto para mejorar la calidad del servicio de taxi y se llevaron a cabo reformas en la Sección Octava de la Ley de Movilidad para regular los "servicios de transporte privado solicitados a través de plataformas electrónicas". La regulación se enfoca en tres aspectos fundamentales: seguridad, impuestos y fondo de movilidad. Además, se establece que las aplicaciones deben obtener un permiso de circulación en igualdad de condiciones que los taxistas. La regulación integral de las plataformas de transporte electrónico, aborda aspectos clave para garantizar la seguridad, cumplimiento tributario y mejorar la movilidad urbana. La reforma adoptada se centra en tres pilares fundamentales que contribuyen a la creación de un entorno favorable tanto para los usuarios como para los conductores de estas plataformas.

En primer lugar, se establecen requisitos técnicos exhaustivos para los vehículos utilizados en el servicio de transporte, los cuales abarcan la necesidad de contar con cuatro puertas, aire acondicionado, cinturones de seguridad, airbags y seguros de responsabilidad civil. Estas medidas tienen como objetivo principal garantizar la seguridad y comodidad de los usuarios durante sus viajes. Además, se exige a las plataformas digitales tener una línea de emergencia disponible para atender cualquier eventualidad que pueda surgir durante el servicio.

El segundo aspecto crucial de la regulación se centra en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Se ha establecido un sistema de retención de impuestos que busca formalizar los procesos tributarios de los conductores y simplificar la labor de las autoridades fiscales. Esto garantiza que los ingresos generados por los servicios prestados a través de las plataformas de transporte sean adecuadamente gravados y contribuyan al desarrollo económico del país. Por último, se ha creado el Fondo de Movilidad para el Taxi y el Peatón en la Ciudad de México, el cual se financia mediante un porcentaje de la tarifa cobrada en cada servicio realizado a través de las plataformas digitales de transporte. Los ingresos obtenidos se destinan a mejorar los servicios de taxi y la infraestructura vial de la ciudad, con el objetivo de optimizar la movilidad urbana y brindar mejores condiciones de transporte para los habitantes.

Es importante tener en cuenta que, si bien la Ciudad de México ha liderado esta regulación, cada estado en México tiene la facultad de establecer sus propias regulaciones, aunque se espera que sigan las generalidades mencionadas anteriormente. Esta iniciativa ha sentado un precedente en la región y demuestra la importancia de adaptarse a los avances tecnológicos y fomentar la innovación en el sector del transporte para garantizar una mayor calidad de vida, competitividad y desarrollo económico en las ciudades.

Argentina

En línea con el modelo federal de Argentina, es relevante considerar las medidas adoptadas por diferentes provincias en relación con la regulación de las plataformas de transporte. Un ejemplo destacado es la provincia de Mendoza, que aprobó en julio de 2018 la Ley de Movilidad, la cual permitió la operación del "transporte privado por plataforma". Según esta legislación, las empresas deben actuar como proveedores de servicios de transporte y asegurarse de que los conductores estén registrados en un registro provincial con licencias profesionales. Además, se exige que los vehículos estén debidamente registrados y cuenten con verificaciones técnicas y mecánicas actualizadas, una antigüedad máxima de cinco años y un seguro especial. Asimismo, la ley estipula que los conductores deben tener un descanso mínimo de 12 horas diarias. También se ha implementado un canon por el uso de la infraestructura vial pública, cuyos ingresos se destinarán a programas de desarrollo e inversión en el transporte y las vías de la provincia.

En el contexto de la provincia de Córdoba, no se habían experimentado problemas relevantes relacionados con la presencia de la plataforma Uber, dado que su presencia era mínima en la región. Sin embargo, a partir de 2019, Uber inició sus operaciones en la capital provincial, lo que llevó a la Municipalidad a emprender una acción legal para detener su funcionamiento. Luego, el 2 de noviembre de 2020, la Cámara Contencioso Administrativa de 2ª Nominación de Córdoba dictaminó sobre la acción presentada y reconoció el derecho constitucional de Uber a ser regulado de acuerdo con la naturaleza de su actividad y recibir una regulación justa. En consecuencia, se ordenó a la Municipalidad de Córdoba que regulará la actividad de transporte privado abierto al público a través de plataformas digitales en un plazo de 30 días. La Cámara afirmó que la falta de regulación no debe equivaler a una prohibición y que recae sobre la Administración la responsabilidad de regular una actividad lícita que afecta directamente el ejercicio de un derecho constitucional.

Estos ejemplos en Argentina muestran que, al igual que en México, se están adoptando medidas para abordar la regulación de las plataformas de transporte. Cada provincia tiene la autonomía para establecer sus propias regulaciones, lo que evidencia la necesidad de considerar las particularidades de cada región en el proceso de implementación de normativas. Es fundamental encontrar un equilibrio entre la innovación tecnológica y la protección de los usuarios y prestadores de servicios, a fin de garantizar un entorno seguro y justo para todas las partes involucradas.

Chile

El incremento en el número de plataformas que ofrecen este tipo de servicios y la creciente cantidad de conductores afiliados a ellas ha llevado al gobierno chileno a tomar medidas para establecer un marco regulatorio para la operación de estas aplicaciones. En respuesta a esta situación, en 2018, el gobierno presentó un proyecto de ley que busca abordar esta problemática y proporcionar directrices claras para la prestación de servicios de transporte a través de estas plataformas. El proyecto de ley fue inicialmente presentado para su primer debate ante la Comisión de Transporte de la Cámara de Diputados. Durante este proceso, se realizaron algunas modificaciones y se agregaron indicaciones adicionales al proyecto original, con el fin de abordar las preocupaciones y considerar las diversas perspectivas involucradas. Posteriormente, el proyecto de ley fue sometido a debate en la Cámara completa, donde también recibió un respaldo mayoritario por parte de los diputados. Luego pasó a ser debatido en la cámara completa, donde igualmente recibió el voto a favor, posteriormente se debatió en el senado para completar el trámite legislativo y expedirse la nueva regulación.

Es por ello que el 1 de septiembre de 2022, entra en vigencia en Chile, la ley EAT (Empresas de Aplicación de Transporte), la cual regula la operación de servicios de transporte no convencionales en todo el territorio, estableciendo un registro electrónico de compañías, conductores y vehículos. La ley exige requisitos para los vehículos, garantías para los pasajeros y conductores, y coberturas obligatorias de seguros de responsabilidad civil. Además, reglamenta la comunicación entre el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Telecomunicaciones, las empresas de aplicación de transporte, los conductores y los usuarios, para atender consultas, reclamos y denuncias. La ley establece que la aplicación de transporte debe proporcionar información sobre la operación del servicio, las características del vehículo, la ruta, el tiempo de llegada al destino, las tarifas y la identificación del conductor. Así como los conductores deben cumplir con requisitos como: no haber sido condenados por delitos de violencia sexual o similares, ni estar relacionados con el abuso de sustancias psicoactivas.

La aparición de las aplicaciones de transporte electrónico ha sido un fenómeno que ha presentado desafíos significativos para los gobiernos de todo el mundo. La creciente demanda de los ciudadanos por servicios de transporte convenientes y eficientes, combinada con la fuerte oposición de los gremios de taxistas, ha generado la necesidad de una intervención regulatoria por parte de los gobiernos. En última instancia, los países han llegado a la conclusión de que las plataformas electrónicas de transporte deben ser consideradas como proveedores de servicios públicos y, como tal, deben cumplir con los mismos requisitos y regulaciones que los vehículos tipo taxi tradicionales. Esta conclusión se ha basado en experiencias internacionales, donde se ha demostrado que la mejor manera de abordar este problema es a través de la implementación de una regulación adecuada. La regulación de las aplicaciones de transporte electrónico ha buscado encontrar un equilibrio entre los intereses de todos los actores involucrados. Es importante destacar que la regulación no ha sido una tarea fácil. Los gobiernos han tenido que enfrentar desafíos y debates intensos durante el proceso. Sin embargo, a través de la experiencia acumulada y el aprendizaje de las mejores prácticas internacionales, se ha logrado avanzar hacia la implementación de un marco regulatorio más sólido y equitativo.

El Foro Internacional de Transporte de la OCDE ha establecido diez principios fundamentales para la regulación de sectores económicos. Estos principios incluyen la corrección de las fallas de mercado, el uso de herramientas eficientes, la neutralidad tecnológica, la evaluación continua del impacto regulatorio, la adaptabilidad, la división de responsabilidades, la claridad y aplicabilidad, el enfoque en la falla específica, la fundamentación en principios económicos sólidos y la inclusividad. Estos principios proporcionan una guía integral para garantizar una regulación efectiva y equitativa en el sector del transporte y otros sectores económicos. (OECD/ITF, 2016). De modo que a la luz de estos principios las regulaciones establecidas en los países analizados, pueden presentar algunas falencias, las cuales son fundamentales tener en cuenta, para que Colombia evite recaer en las mismas.

En el contexto chileno se observa la falta de especificidad en la regulación sobre la calidad laboral de los conductores de estas plataformas, lo que es motivo de preocupación, al igual que la posible exclusión de ciertos grupos socioeconómicos debido a la existencia de una "tarifa mínima sustentable". Asimismo, se plantea la

necesidad de reconsiderar la prohibición de los viajes compartidos, ya que podrían reducir la congestión vehicular y aumentar la eficiencia en la industria. La inclusión de los viajes compartidos podría ayudar a democratizar el acceso al servicio y resolver los problemas mencionados. La regulación en México y Argentina, presenta varias deficiencias en común. Entre ellas se encuentran la resistencia de los taxistas tradicionales ante lo que consideran competencia desleal, la existencia de regulaciones insuficientes, preocupaciones en cuanto a la seguridad y responsabilidad de los conductores y la empresa, debates sobre las condiciones laborales de los conductores, y el impacto en el transporte público convencional. Estas problemáticas reflejan los desafíos de regular una nueva forma de transporte y la necesidad de encontrar un equilibrio entre la innovación y la protección de los intereses de los diversos actores involucrados.

Conclusiones

En primer lugar, se ha logrado identificar que, en los términos y condiciones de diversas plataformas digitales de prestación de servicios de transporte, hay cláusulas que pueden violar los derechos de los consumidores, especialmente en ausencia de regulación específica. Algunas de las cláusulas más frecuentes incluyen limitar la responsabilidad del proveedor, renunciar a los derechos del consumidor, o trasladar la responsabilidad a terceros. Todas estas prácticas contravienen lo establecido en la Ley 1480/2011, también conocida como el estatuto del consumidor, y por lo tanto deben ser evaluadas y ajustadas en consecuencia para garantizar la protección de los derechos del consumidor.

Es importante que los usuarios de estas plataformas entiendan que, aunque las cláusulas abusivas pueden estar incluidas en los términos y condiciones, esto no significa necesariamente que sean legalmente válidas o aplicables en Colombia. Los usuarios tienen derechos y protecciones legales que deben ser respetados, y cualquier cláusula que contradiga la ley colombiana será considerada nula y sin efecto.

En segundo lugar, al revisar las sentencias emitidas por las altas cortes y las autoridades competentes en los últimos cinco años, se puede observar que las plataformas no deben ser consideradas simplemente como intermediarios o portales de contacto, sino más bien como prestadores de servicios públicos de transporte. Por lo tanto, es necesario que se adapten a las regulaciones que rigen este tipo de servicio. Además, es importante destacar la necesidad de proteger los derechos laborales de los conductores asociados, lo que ha sido una preocupación insuficientemente abordada. Y finalmente, las sanciones que se han impuesto han demostrado que muchos sectores aún no se encuentran abiertos a la idea de la implementación de nuevas tecnologías, lo que es fundamental en la actualidad. Es por ello que es necesario establecer regulaciones claras para las plataformas de transporte, que contemplen tanto la protección de los derechos de los conductores como la necesidad de avanzar en el uso de tecnologías innovadoras.

No obstante, es fundamental resaltar el impacto significativo del pronunciamiento emitido por la Corte Suprema de Justicia el pasado 10 de octubre de 2023, a través de su sentencia SC 370 de 2023. En este fallo, se enfatiza la necesidad imperante de que los administradores de justicia realicen un análisis detallado sobre la adecuación de las normativas actuales para enfrentar los desafíos emergentes. El llamado de la Corte subraya que descuidar este aspecto podría entenderse como una barrera legal injustificada, generando obstáculos innecesarios que impidan la oferta y disfrute de productos mediante las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Este llamamiento no solo resalta la importancia de mantenerse receptivos a las innovaciones, sino que también destaca la necesidad de que el país se abra a la implementación de productos y servicios ofrecidos por las industrias de la nueva economía, reconociendo así la contribución positiva de estas a la sociedad en su conjunto.

En tercer lugar, al analizar las legislaciones implementadas en México, Chile y Argentina para proteger los derechos del consumidor en los servicios de transporte ofrecidos por plataformas, se observa que, en general, los países de América Latina están regulando estos servicios de manera efectiva. Sin embargo, aún se percibe la necesidad de un mayor desarrollo en la materia.

En las regulaciones estudiadas, se presta especial atención a los requisitos que deben cumplir tanto los conductores asociados como los vehículos para operar. Estos requisitos incluyen la posesión de una licencia especial para este tipo de servicios y la obligatoriedad de que el automóvil se encuentre en óptimas condiciones, cuya verificación puede realizarse de diversas maneras. Además, se están implementando medidas para asegurar la seguridad del usuario, como la obligación de mantener una base de datos de la empresa y los conductores, así como un sistema para atender quejas y reclamos de los usuarios.

Cabe destacar que en los tres estados analizados, una de las razones fundamentales que condujo a la regulación fue la protesta del gremio de taxistas. Estos consideraban que no estaban compitiendo en igualdad de condiciones con las aplicaciones digitales de transporte. Esta perspectiva también ha sido expresada por la Superintendencia de Industria y Comercio colombiana, como se evidencia en la decisión examinada.

Ahora bien, se hace necesaria la regulación de los servicios de transporte que son ofrecidos por plataformas digitales, para asegurar la protección de los derechos del consumidor y establecer una competencia justa en el mercado. En este sentido, los países de América Latina están avanzando en la implementación de regulaciones efectivas que toman en cuenta los requisitos necesarios para los conductores y los vehículos, así como también la seguridad de los usuarios. Es importante que la regulación siga evolucionando y adaptándose a medida que se presenten nuevos desafíos en el mercado de transporte.

En la actualidad, es responsabilidad del legislador definir de manera clara y precisa el marco legal que se debe aplicar a las plataformas tecnológicas de transporte en Colombia. Desde su llegada al país, se han propuesto diversas opciones para abordar este tema, cómo tratarlas como intermediarias en la relación de transporte o como comisionistas de transporte. No obstante, la experiencia internacional y las leyes existentes han planteado la posibilidad de considerarlas como proveedores de servicio público de transporte o incluso como proveedores de "servicio privado" de transporte, lo que ha generado cierta confusión. De los proyectos de ley que han sido discutidos en el Congreso de la República, parece ser que el legislador se ha decantado por tratarlas como proveedores de servicio público, lo que podría tener importantes consecuencias en su regulación. Como el transporte es un servicio público esencial, la regulación de estas plataformas podría tener un impacto significativo en la satisfacción o violación de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Es de suma importancia que la regulación de los servicios de transporte ofrecidos por las plataformas digitales tome en consideración la protección al consumidor como uno de sus principales pilares. Es fundamental que se definan de manera clara los derechos y obligaciones tanto de los usuarios como de los socios conductores y las empresas proveedoras del servicio. Además, se deben establecer mecanismos efectivos de reclamación y solución de controversias en caso de incumplimiento por parte de las plataformas. Asimismo, se pueden implementar sistemas de evaluación del servicio que permitan a los usuarios calificar y proporcionar retroalimentación sobre el desempeño de los conductores y la calidad general del servicio. Esta retroalimentación contribuirá a mejorar continuamente el nivel de atención y satisfacción de los usuarios.

Es fundamental tener en cuenta que, al considerar estos servicios como de carácter público, su principal objetivo radica en atender el bienestar general y salvaguardar los derechos de los ciudadanos. Por lo tanto, los usuarios juegan un papel crucial en esta relación contractual. De manera que, cualquier legislación que se implemente debe establecer, como mínimo, las condiciones de seguridad que los vehículos utilizados deben cumplir, los requisitos que los conductores deben satisfacer, las pólizas de seguro que deben ser contratadas y la responsabilidad compartida entre el proveedor del servicio y el conductor. El fin último de esta regulación integral será garantizar que los servicios de transporte proporcionados por las plataformas digitales sean seguros, eficientes y de alta calidad, al tiempo que deberá velar por la protección de los derechos y la satisfacción de los usuarios. De igual modo, deberá buscar fomentar una competencia justa y equitativa en el mercado, promoviendo la innovación tecnológica y el desarrollo sostenible en el sector del transporte.

En Latinoamérica, la regulación de las plataformas digitales de transporte ha sido un tema controvertido debido

al desequilibrio del mercado generado por la falta de regulación de estas empresas. El gremio de los taxistas ha presionado para que se regulen estas plataformas para que se les exijan los mismos requisitos que a ellos. Algunos países como México y algunas provincias argentinas han regulado las plataformas de transporte, estableciendo requisitos de seguridad, impuestos y fondos de movilidad, y mejorando la calidad del servicio de taxi. México, en particular, se enfocó en la seguridad del usuario, impuestos y fondo de movilidad. En Argentina, la provincia de Mendoza permitió el funcionamiento del transporte privado por plataforma, y se establecieron requisitos de seguridad, verificación técnica, seguro especial y descanso de conductores, además, es importante que se establezca un pago correspondiente al uso de la infraestructura vial pública como una contribución al desarrollo y la inversión en las vías y el transporte. Este pago, también conocido como canon, es necesario para asegurar el mantenimiento y la expansión de la infraestructura vial pública, y para fomentar la inversión en el transporte y la movilidad sostenible. Así, se promueve una gestión más eficiente de los recursos y se garantiza un acceso equitativo a los servicios de transporte de calidad para todos los ciudadanos.

De modo que muchas de estas alternativas, pueden ser usadas por el estado Colombiano, logrando así cubrir las necesidades sociales, políticas y económicas del sector, pero para todo esto, es primordial que las autoridades competentes dejen a un lado la negativa que ha caracterizado su opinión frente a estas plataformas (como se observa en algunos de los fallos estudiados) e interioricen la relevancia que estas han tomado en un entorno tecnológico, la comodidad que le brinda a los usuarios en su cotidianidad, y los beneficios de un sector transporte cada vez más diverso. La aparición de las aplicaciones de transporte electrónico ha llevado a los gobiernos a intervenir y regular este sector. La consideración de las plataformas como proveedores de servicios públicos y la implementación de regulaciones adecuadas han sido las respuestas adoptadas por los países para abordar este desafío. A través de la emisión de normativas específicas, se ha buscado garantizar la seguridad, la calidad del servicio y la igualdad de condiciones en el mercado, teniendo en cuenta los intereses de todos los actores involucrados. Aunque el camino ha sido complejo, la regulación ha demostrado ser la mejor manera de equilibrar las necesidades de los usuarios, los conductores y la sociedad en general en este nuevo contexto de transporte electrónico. Colombia se ha caracterizado por ser uno de los estados más reacios a la implementación y regulación de estas tecnologías, lo que solo ha generado problemáticas en distintos sentidos, de manera que el objetivo del legislador deberá ser solucionar estos y plantear una normativa que se adapte al contexto Colombiano, sin dejar de observar lo favorable y desfavorable de las regulaciones establecidas en otras naciones latinoamericanas.

Referencias

- ¿En qué consiste la Ley Uber en Chile? - grupo defensa.cl. (2022, 18 agosto). Grupo Defensa. <https://grupodefensa.cl/publicacion/en-que-consiste-la-ley-uber-en-chile/#:~:text=El%20de%20septiembre%20de,%te%20explicamos%20en%20qu%C3%A9%20consiste>
- ADNSUR (página web). La justicia de Córdoba reconoce a Uber el derecho a una regulación. Disponible en: https://www.adnsur.com.ar/sociedad/la-justicia-de-cordoba-reconoce-a-uber-elderecho-a-una-regulacion_a5fa07872cfe2631ee75d8c89
- Arango Rueda, Adriana. Aproximación a la formación de contratos en Internet, en Internet, comercio electrónico y comunicaciones. Bogotá: Legis, 2007.
- Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de Colombia [Const]. Julio 7 de 1991 (Colombia).
- Parra, Agustín Madrid, et. al. (2006). *El Contrato por medios electrónicos*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Cámara Contencioso Administrativa 2ª Nominación de Córdoba. Municipalidad de Córdoba c/Uber y otros. Amparo Ley 4915. Expediente 8709011.
- Cancelación de licencias por ofrecer transporte en vehículos particulares perdió sustento jurídico. (2019). *Ámbito Jurídico*. Noticias - General. 26 de septiembre de 2019. Versión digital disponible en: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/genera/constitucional-y-derechos-humanos/cancelacion-de-licencias-por-ofrecer-transporte>
- Congreso de la República. Código Nacional de Tránsito Terrestre. (s. f.). https://leyes.co/codigo_nacional_de_transito_terrestre.htm
- Congreso de la República. Ley 1328 de 2009 - Gestor Normativo. (s. f.). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36841>

- Congreso de la República. Ley 1341 de 2009. “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC), se crea la agencia nacional del espectro electromagnético y se dictan otras disposiciones”. Julio 30 de 2009. Diario Oficial N° 47426.
- Congreso de la República. Ley 1480 de 2011. “Por medio de la cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones”. Abril 12 de 2012. Diario Oficial N°48220.
- Congreso de la República. Ley 336 de 1996 - Gestor Normativo. (s. f.). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=346>
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C- 428 de 2019. (M.P Gloria Stella Ortiz. septiembre 17 de 2019).
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T- 599 de 2017 (M.P Antonio Jose Lizarazo. Octubre 2 de 2017).
- Corte Constitucional, Sentencia C-428 de 17 de septiembre de 2019. MP: Gloria Stella Ortiz Delgado. Exp: D13073.
- Corte Suprema de Justicia, Sentencia SC 370 del 10 de Octubre de 2023. MP: Aroldo Wilson Quiroz Monsalvo. Rad N°: 11001-31-99-001-2016-02106-01.
- Cubillos Velandia, Ramiro, Rincón, Erick. *Introducción jurídica al comercio electrónico*. Bogotá: Editorial Jurídica Gustavo Ibáñez, 2003.
- Departamento de Derecho de Transporte e Infraestructura. *En: Blog del Transporte e Infraestructura*, B. (2014, 12 agosto).
- Corte Constitucional. Sentencia C-033 de 2014/ Corte Constitucional. *Blog del Transporte e Infraestructura*. Versión digital disponible en: <https://dertransporte.uexternado.edu.co/sentencia-c-033-de-2014-corte-constitucional/>
- Echeverry, V. (2011, Julio-Diciembre). El control a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con los consumidores
- Farina, Juan. M. (2009). *Derechos de los Consumidores y Usuarios*. Buenos Aires: Astrea.
- Farina, Juan M. *Contratos comerciales modernos*, Editorial Astrea, Buenos Aires, 2005.
- Ghersi, Carlos Alberto. *Contratos civiles y Comerciales*, Tomo I, 5ª edición, Editorial Astrea, Buenos Aires, 2002.
- Gobierno Nacional. Decreto 410 de 1971 - Gestor Normativo. (s. f.). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41102>
- Guevara, J. (2020). Plataformas electrónicas de transporte: entre la anomia legislativa y la desprotección al usuario. Universidad Externado de Colombia.
- Gutiérrez, María Clara. *Comercio Electrónico*. Bogotá: Universidad de los Andes, Legis, 2005.
- International Transport Forum. *Empleo en el transporte acuático en Europa*. Versión digital disponible en: <https://www.itf-oecd.org/>
- Juda, E. (2021, 1 diciembre). La Batalla De Uber En México | Tec de Monterrey. TEC-MLS ES. <https://posgradoderecho.itesm.mx/blog/uber-en-mexico/>
- Legal | Uber. (s. f.). <https://www.uber.com/legal/es/document/?country=argentina&lang=es&name=general-terms-of-use>
- Márquez Robledo, Felipe. *Apuntes de derecho económico y de la competencia*. Segunda Edición, Universidad Javeriana, Bogotá, 2007.
- Mateu De Res, Rafael y Condoya, Juan M. *Coordinadores Derecho de Internet, Contratación electrónica y firma digital*, editorial Aranzadi, Navarra, 2000.
- Ministerio de Transporte, Superintendencia de transporte RESOLUCIÓN No. 2033 DE 12 de Marzo de 2021. https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Notificaciones_17_RIA/Resolucion_es/2033.pdf
- Ministerio de Transporte, Superintendencia de transporte RESOLUCIÓN No.2032 del 12 de marzo de 2021. https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Notificaciones_17_RIA/Resolucion_es/2032.pdf
- Mosset, J. & Wajntraub, J. (2008). *Ley de Defensa del Consumidor*. Buenos Aires: Rubinzal Culzoni Editores.
- Nihoul, Paul. *Introducción al Derecho de la competencia*, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2005.
- Pérez, A. (2013). Cláusulas abusivas y su regulación a la luz de la ley 1480 de 2011: ¿compatibilidad o dicotomía? (s. f.). <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/766/518>
- Resolución 2163 de 2016 Ministerio de Transporte. (s. f.). <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=66414&dt=S#:~:text=Esta%20resoluci%C3%B3n%20tiene%20por%20objeto,condutores%20y%20los%20indicadores%20de>
- Santolaya, R., & Santolaya, R. (2023, 18 octubre). CECO | Los 5 puntos más relevantes del caso Uber vs. Cotech. CeCo. <https://centrocompetencia.com/5-puntos-relevantes-caso-uber-vs-cotech-colombia/>
- Superindustria ordena cese de la prestación del servicio de transporte a Uber | Superintendencia de

Industria y Comercio. (s. f.).
<https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-ordena-cese-de-la-prestaci%C3%B3n-del-servicio-de-transporte-uber>

Supertransporte, C. (2022). Supertransporte sanciona a Beat, Didi y Cabify por facilitar el incumplimiento de las normas del sector transporte a los prestadores de servicios que no cuentan con las autorizaciones correspondientes. Superintendencia de Transporte. <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/comunicaciones-2022/supertransporte-sanciona-a-beat-didi-y-cabify-por-facilitar-el-incumplimiento-de-las-normas-del-sector-transporte-a-los-prestadores-de-servicios-que-no-cuentan-con-las-autorizaciones-correspondientes/>

Términos y condiciones | Cabify. (s. f.).
<https://cabify.com/co/legal/terminos-y-condiciones>

Términos y Condiciones Arrendatario | DiDi Colombia. (s. f.).
<https://web.didiglobal.com/co/legal/terminos-y-condiciones-arrendatario/>

Villalba, J. (2009, Julio-diciembre). “Aspectos introductorios al derecho del consumo”. *Prolegómenos: Derechos y valores*. Versión digital disponible en:
<https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/2481>

Villalba, J. (2008). Contratos por medios electrónicos. Aspectos sustanciales y procesales. (s. f.).
<https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/2514/2197>