

**DICIEMBRE 2025**

**CONSULTA MERCANTIL:**

## **EL CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS**

### **Ámbito:**

El Contrato de Transporte Terrestre de Pasajeros es una figura mercantil regulada por el Código de Comercio, mediante la cual un transportista autorizado se obliga a trasladar una o más personas de un lugar a otro, a cambio del pago de un pasaje y conforme a las condiciones de servicio ofrecidas y legalmente autorizadas.

Este contrato resulta esencial para garantizar la seguridad del pasajero, la correcta prestación del servicio y la determinación clara de las responsabilidades del operador de transporte, especialmente respecto del equipaje y la integridad del usuario.

### **Antecedente:**

El crecimiento del transporte terrestre de pasajeros y su impacto en la movilidad nacional hizo necesaria la regulación expresa de esta relación contractual, con el fin de otorgar seguridad jurídica tanto a los pasajeros como a los operadores.

La normativa mercantil establece reglas claras sobre la emisión del pasaje, el manejo del equipaje, la responsabilidad por daños o pérdidas y la obligación de contar con seguros, fortaleciendo la confianza en el servicio y delimitando los riesgos propios de la actividad transportista.

### **Contenido y puntos relevantes:**

- **Naturaleza del contrato:** el contrato se perfecciona mediante el acuerdo de voluntades y tiene como objeto el traslado del pasajero a su destino, previo pago del pasaje, bajo las

condiciones de servicio autorizadas.

- **Emisión del pasaje:** el transportista debe emitir un pasaje, el cual constituye prueba de la existencia del contrato y debe contener información mínima como: origen, destino, ruta, horario, nombre del pasajero, asiento asignado y capacidad de equipaje permitida.

- **Equipaje:** el equipaje permitido forma parte del valor del pasaje. El exceso puede generar cobros adicionales.

Cuando el pasajero entrega su equipaje al transportista, este debe entregar un talón o recibo, indispensable para su posterior reclamo.

- **Responsabilidad sobre el equipaje:** el transportista es responsable del equipaje entregado desde el momento de su recepción hasta su restitución en destino.

No será responsable por dinero, joyas, documentos u objetos de alto valor no declarados por el pasajero.

- **Presunción del estado del equipaje:** se presume que el equipaje se entrega en buen estado. El transportista puede rechazar equipaje deteriorado, peligroso o de procedencia dudosa.

- **Seguridad del pasajero:** el transportista es responsable de la seguridad del pasajero y de su equipaje una vez que estos ingresan al vehículo o son consignados para el transporte.

- Solo se exime de responsabilidad en casos debidamente comprobados de fuerza mayor o caso fortuito, debiendo contar con una póliza que cubra estos riesgos.

- **Reclamos por pérdida o daño:** el pasajero puede reclamar por pérdida o daño del equipaje dentro de los quince días posteriores a la fecha en que fue o debió ser entregado. Vencido este plazo, se pierde el derecho de reclamo directo, sin perjuicio de otras acciones legales.

- **Seguro obligatorio:** las operadoras de transporte terrestre de pasajeros deben contar obligatoriamente con un seguro de responsabilidad, que cubra los reclamos presentados por los pasajeros.

### Implicaciones para los operadores de transporte:

- Obliga a emitir pasajes con información clara y verificable.
- Refuerza la responsabilidad sobre la seguridad del pasajero y su equipaje.
- Exige la contratación y mantenimiento de seguros obligatorios.
- Incrementa la exposición a reclamos si no se cumplen los procedimientos de recepción y entrega de equipaje.
- Fortalece el estándar de diligencia en la prestación del servicio.

## **Recomendaciones:**

1. Emitir pasajes completos y conservar respaldo de cada operación.
2. Entregar siempre comprobantes de recepción de equipaje.
3. Informar claramente a los pasajeros sobre límites y condiciones del equipaje.
4. Mantener vigente la póliza de seguro de responsabilidad.
5. Capacitar al personal en manejo de equipaje, atención al usuario y gestión de reclamos.

**Fuente:** Código de Comercio. (2019). Código de Comercio. Suplemento del Registro Oficial No. 497, 29 de mayo de 2019. Última reforma: Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 245, 7 de febrero de 2023.