



Universidad del
Rosario

El Ping-Pong del transporte en Colombia

Autores

Juliana Meza Cortés
Martha Jaderlyn Quimbayo Buitrago

Trabajo presentado como requisito para optar por el título de
Magister en Derecho Corporativo

Director

Nicolás Pájaro Moreno

Tutora

Yira Nohelia López Castro

Facultad de Jurisprudencia

Maestría en Derecho Corporativo

Universidad del Rosario

Bogotá - Colombia

2024

EL PING-PONG DEL TRANSPORTE EN COLOMBIA

*Juliana Meza Cortés¹

*Martha Quimbayo Buitrago²

RESUMEN: La prestación del servicio de transporte a través de plataformas tecnológicas puede generar abusos frente a sus usuarios, debido a la falta de regulación que actualmente tenemos en Colombia. Este artículo busca identificar si dentro de los contratos de prestación de servicio de transporte prestados a través de plataformas, existen o no cláusulas abusivas que afectan al usuario y si su análisis es competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio. Lo anterior, se logra a través del estudio de los términos y condiciones de cinco de las plataformas usadas en el país y se logra concluir que efectivamente existen cláusulas abusivas en la celebración de este tipo de contratos y que configuran a todas luces una relación que debería ser objeto de un juicioso estudio de dicha Superintendencia, con el propósito de cumplir con su finalidad de proteger al consumidor.

PALABRAS CLAVE

Servicio de Transporte, Plataformas, Términos y Condiciones, Cláusulas abusivas, Consumidores, Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Transporte.

THE PING-PONG OF TRANSPORTATION IN COLOMBIA

ABSTRACT: The provision of transportation services through technological platforms may generate abuses against its users, due to the lack of regulation that we currently have in Colombia. This article seeks to identify whether or not there are abusive clauses that affect the user within the contracts for the provision of transportation services provided through platforms, and whether their analysis is within the competence of the Superintendence of Industry and Commerce. This is achieved through the study of the terms and conditions of five of the platforms used in the country and it is concluded that there are indeed abusive clauses in the conclusion of this type of contracts and that they clearly constitute a relationship that should be subject to a judicious study by the Superintendence, in order to comply with its purpose of protecting the consumer.

KEY WORDS

Transport Service, Platforms, Terms and Conditions, Unfair Terms, Consumers, Superintendence of Industry and Commerce, Superintendence of Transportation.

¹ Abogada (2018), Especialista en Derecho de la Empresa (2020) y Estudiante de Maestría en Derecho Corporativo de la Universidad del Rosario. Correo Electrónico: juliana.meza@urosario.edu.co

² Abogada (2014), Especialista en Derecho de la Empresa (2016) y Estudiante de Maestría en Derecho Corporativo de la Universidad del Rosario. Correo Electrónico: martha.quimbayo@urosario.edu.co

1. Introducción.

El servicio de transporte prestado mediante plataformas en Colombia ha presentado varios retos y debates durante los últimos años, toda vez que no existe una regulación clara sobre la materia. Uno de los temas que más interés causa es la responsabilidad que puede tener la plataforma frente a los consumidores que ven desprotegidos o vulnerados sus derechos.

El propósito de este artículo es realizar un análisis sobre la manera en cómo se está prestando el servicio de transporte mediante plataformas y si existe una real protección a los consumidores; esto, a través de la revisión de los términos y condiciones de cinco aplicaciones usadas en Colombia, las cuales son Uber, Cabify, DiDi, In Drive y Beat (esta última anunció su retiro a partir del 09 de diciembre del 2022).

Lo anterior, con el fin de establecer si existen cláusulas comunes entre dichas plataformas, si existen diferencias, si en todas existen eximentes de responsabilidad y si esas cláusulas dan lugar o no al abuso de derecho y de la posición dominante por parte del prestador del servicio de transporte.

Para alcanzar este propósito, el artículo se divide en 3 partes; una introducción que explica el sentido y pertinencia de la investigación, el análisis de la actualidad en la prestación de servicios de transporte mediante plataformas en Colombia y el estudio del clausulado que crearon dichas plataformas para el Usuario, lo cual nos permitirá demostrar que el Estado Colombiano ha ido “*lanzado la pelota*” de una a otra entidad gubernamental sin que a la fecha se determine una competencia clara para la protección de los usuarios de las plataformas y mucho menos un régimen de protección para un servicio de uso masivo al menos en las principales ciudades del país.

2. Prestación de servicios de transporte en Colombia mediante plataformas.

Teniendo en cuenta que las necesidades de la sociedad han cambiado a lo largo de los años y que por ello hemos pasado de modelos de negocio tradicionales a la implementación de herramientas tecnológicas, a través de las cuales cualquier persona puede acceder con mayor facilidad a la prestación de la mayoría de los servicios, encontramos que la movilidad y el transporte no han escapado a esta evolución y se han incrementado las plataformas mediante las cuales se lleva a cabo dicha actividad.

Las plataformas digitales o tecnológicas se definen por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) de las Naciones Unidas, como “*un modelo de negocios habilitado por la tecnología que crea valor al facilitar intercambios entre dos o más grupos interdependientes. En el caso de plataformas del tipo transaccionales, por ejemplo, éstas conectan usuarios con productores, facilitan la realización de transacciones y permiten a las empresas compartir información para fortalecer la colaboración o la innovación en productos y servicios. Por otro lado, plataformas no transaccionales como Facebook, Instagram etc., conectan personas y patrocinadores a su público objetivo. Las plataformas se construyen sobre infraestructura compartida e interoperable, son intensivas en datos y se caracterizan por las interacciones entre diferentes grupos de usuarios.*”

Así mismo, indican que *“el propósito general de una plataforma es “consumar coincidencias o armonizaciones (“matches”) entre los usuarios y facilitar el intercambio de bienes, servicios o moneda social, lo que permite la creación de valor para todos los participantes”. En este sentido, los usuarios logran beneficiarse de las plataformas a través de la reducción en los costos de transacción y las empresas se benefician de las redes creadas por las plataformas.”*³

Al respecto, la Corte Suprema de Justicia en sentencia del 10 de octubre de 2023, al analizar los aspectos relevantes de los comportamientos imputados a Uber, específicamente competencia desleal por violación de normas y desviación de la clientela en la economía colaborativa, señaló lo siguiente: *“El auge de nuevas formas de comunicación, más rápidas, más económicas y más accesibles, ha creado un entorno digitalizado; también ha originado nuevas formas de intercambio y organización de los mercados, permitiéndole a sus participantes interactuar e intercambiar productos con mayor amplitud que por los medios tradicionales. Con razón se habla de una «hiperevolución» tecnológica, suceso que cubre una amplia variedad de plataformas de comunicación que están cambiando [literalmente] el mundo como se conoce mediante innovaciones que recogen, entre otras manifestaciones, la internet y la tecnología móvil. El cambio reciente es, entonces «inusitado y contundente, [pues] internet no se convirtió en un simple canal de distribución, sino una infraestructura creativa y un mecanismo de coordinación que le permite a las empresas crear modelos de negocios completamente nuevos».*⁴

Para el caso colombiano, durante la última década se han desarrollado varias plataformas, tales como Uber, Cabify, DiDi, In Drive, Beat, Picap, Grin, entre otras, las cuales propenden por mejorar la calidad de vida de las personas que buscan una manera diferente de moverse a la tradicional; esto es el servicio público de transporte (bus, taxi o sistemas de transporte masivos).

Si bien es cierto que el servicio prestado a través de esas plataformas ha ganado popularidad al ofrecer una alternativa de movilidad cómoda y accesible para los usuarios, también es cierto que esta expansión ha suscitado un acalorado debate sobre la legalidad de estas plataformas y su relación con el sistema de transporte tradicional debido a la falta de regulación específica para este tipo de servicios.

Por una parte, como beneficios de la llegada de dicha innovación, se evidencia que las plataformas brindan a los usuarios la posibilidad de solicitar un vehículo de manera rápida y sencilla a través de una aplicación móvil, evitando la necesidad de buscar taxis en la calle o esperar en paradas, situación que mejora la accesibilidad al servicio, especialmente en áreas donde el servicio de taxis o de servicio público tradicional puede ser limitado o poco confiable.

³ Filipe Da Silva y Georgina Núñez, "La era de las plataformas digitales y el desarrollo de los mercados de datos en un contexto de libre competencia", *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*, (2021): 9-10, <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/0c2536f0-bacc-491b-81ff-330298b959f2/content>.

⁴ Corte Suprema de Justicia. Sentencia SC370-2023. MP. Aroldo Wilson Quiroz Monsalvo (10 de octubre de 2023), <https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2023/10/SC370-2023.pdf>.

Así mismo, estas plataformas suelen contar con sistemas de calificación y seguimiento del trayecto, lo que proporciona un nivel adicional de seguridad y comodidad para los usuarios. Igualmente, el servicio de transporte mediante plataformas ha creado oportunidades de empleo para muchas personas que buscan generar ingresos adicionales o que encuentran dificultades para acceder al mercado laboral tradicional.

Finalmente, las plataformas de transporte introducen competencia en el mercado⁵, lo que puede llevar a una mejora en la calidad del servicio y a precios más justos para los usuarios. Además, las tarifas suelen ser transparentes y preestablecidas, evitando posibles abusos en la fijación de precios.

Por otra parte, que es la que nos interesa en el presente escrito; como desventajas de la llegada de dicha innovación, tenemos que uno de los principales puntos de controversia es la falta de una regulación clara y específica para este tipo de servicios. Al no estar regulados, se argumenta que las plataformas de transporte están operando en un vacío legal, lo que podría dar lugar a problemas de seguridad y competencia desleal con los taxis tradicionales.

Frente a este punto, es importante precisar que desde el año 2019 y a la fecha se han presentado varios proyectos de ley que buscan regular el servicio prestado a través de estas plataformas digitales, la mayoría de ellos han sido radicados ante la Comisión Sexta o de Transportes y Comunicaciones de la Cámara de Representantes por el exrepresentante Mauricio Andrés Toro Orjuela⁶, sin éxito alguno, toda vez que han sido archivados y el último borrador que estaba siendo desarrollado por la Superintendencia de Transporte y por el Ministerio de Transporte⁷ no logró ser ni siquiera radicado.

El referido exrepresentante justificó la necesidad de regulación, de la siguiente manera: *“La falta de regulación que actualmente existe respecto de este tipo de plataformas ha generado inseguridad jurídica en el sector privado. Esta incertidumbre normativa se ha visto especialmente reflejada en el ámbito de los seguros de automóviles. Es deseable una regulación clara que permita a las plataformas de movilidad y a sus usuarios acceder a un esquema adecuado de aseguramiento. Las plataformas digitales constituyen un elemento dinamizador de la economía de los países que les han abierto las puertas, y se han convertido en un sector importante que refleja su aporte al PIB. Se estima que en Colombia el aporte de las plataformas de economía colaborativa puede estar entre el 0,2 y 0,3% según el estudio*

⁵ Corte Suprema de Justicia. Sentencia SC370-2023. MP. Aroldo Wilson Quiroz Monsalvo (10 de octubre de 2023) *“La fuerte presencia de plataformas que se sirven de las TIC’s para conectar usuarios y proveedores de servicios, han cambiado profundamente la competencia económica, porque en la economía colaborativa no sólo los nuevos actores compiten mediante técnicas disruptivas con los actores tradicionales, sino porque la contienda concurrencial también se da entre actores de la economía colaborativa, generando controversias que difícilmente pueden evitarse o resolverse de antemano, y requieren de la decisión informada y paciente del juez”*

⁶ Proyecto No. 292 de 2019 y Proyecto No. 372 de 2021 radicados ante la Cámara de Representantes.

⁷ Superintendencia de Transporte. Borrador Proyecto de 2022, Consultado el 23 de octubre de 2023. <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/participacion-ciudadana/por-medio-de-la-cual-se-establecen-herramientas-para-la-supervision-del-transporte-terrestre-automotor-asi-como-para-los-organismos-de-transito-y-de-apoyo-a-estos-y-se-establecen-otras-disposiciones/>

que realizó Fedesarrollo (2020), para evaluar el impacto de las plataformas digitales en la productividad y el empleo en el país.”⁸

Ahora bien, existe también preocupación en relación con el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de las plataformas y los conductores. La falta de regulación puede permitir la evasión de impuestos y afectar negativamente las finanzas públicas.

Adicionalmente, la llegada de las plataformas de transporte ha generado preocupación entre los taxistas tradicionales, ya que argumentan que la existencia de estas aplicaciones podría resultar en la pérdida de empleos y en la precarización laboral para los conductores de taxis.⁹

Sin embargo, frente a este punto la Corte Suprema de Justicia en sentencia del 10 de octubre de 2023 precisó: *“El uso de los avances de las tecnologías de la información y la comunicación no puede calificarse como medio desleal para desviar clientes, pues desconocería un derecho humano reconocido por múltiples instrumentos internacionales: gozar de los adelantos tecnológicos y el progreso de las ciencias. (...) Si se llegara a afirmar que el solo uso de las TIC’s para influir en la esfera de decisión de los clientes corresponde a un mecanismo contrario a la competencia desleal, se pondría en riesgo el mencionado derecho humano que, por el contrario, debe respetarse cabalmente. Así las cosas, la Sala precisa que ese debe ser uno de los factores relevantes para las autoridades judiciales que resuelven casos de competencia desleal en el contexto de la economía colaborativa, donde la implementación de plataformas que conectan a los distintos interesados se vale fuertemente de los desarrollos de las tecnologías de la información y la comunicación.”*¹⁰

Así mismo, los taxistas y/o demás prestadores del servicio público de transporte tradicional deben cumplir con una serie de requisitos y regulaciones, como obtener unas licencias, seguros y permisos y cumplir con inspecciones vehiculares periódicas, mientras que las plataformas de transporte no están sujetas a los mismos controles y/o permisos o por lo menos no son tan estrictos, lo que podría poner en riesgo la seguridad de los usuarios y crear una competencia desleal.

Por último, se puede ver comprometida la seguridad de los usuarios y debido a la falta de control y supervisión pueden presentarse dificultades al momento de resolver problemas y de exigir la protección de sus derechos, teniendo en cuenta que los términos y condiciones contienen unas cláusulas que en la mayoría de casos no son tan beneficiosas para estos.

Es claro que el debate sobre la legalidad del servicio de transporte mediante plataformas en Colombia es complejo y está en curso. Mientras que los defensores argumentan que estas aplicaciones brindan beneficios significativos a los usuarios y a la economía en general, los

⁸ Exposición de motivos del Proyecto No. 372 de 2021 radicado ante la Cámara de Representantes.

⁹ *“Más allá de que no pagan impuestos, tampoco se enfrentan a conceptos como seguridad social, pólizas y la tarjeta de operación. Antes un carro estaba haciendo en el orden de \$230.000 diarios. Hoy esos ingresos han caído 30% a causa de esa competencia desleal. Mientras que nosotros, con todos los papeles en regla, cobramos por una carrera en \$10.000, hay aplicaciones que las cobran a \$7.000”*, explicó Jaime Valero, gerente de Tax Express.” <https://www.larepublica.co/economia/el-negocio-de-los-taxis-mueve-2-9-billones-en-bogota-2883002#:~:text=Y%20es%20que%20los%20casi,de%20transporte%20por%20las%20aplicaciones>.

¹⁰ Corte Suprema de Justicia. Sentencia SC370-2023. MP. Aroldo Wilson Quiroz Monsalvo (10 de octubre de 2023), <https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2023/10/SC370-2023.pdf>.

detractores enfatizan la falta de regulación y el impacto negativo en los servicios tradicionales.

Sin embargo, en la búsqueda hacia el desarrollo tecnológico, la accesibilidad y la inmediatez, no se puede dejar de lado la protección y garantía de los derechos de los consumidores de dichos servicios, quienes finalmente son actores importantísimos dentro de esta cadena de consumo.¹¹

Otro tema importante y que ha generado gran debate, es la entidad competente para supervisar el servicio de transporte público prestado mediante aplicaciones, toda vez que esta entidad tendría grandes responsabilidades y su papel sería de gran importancia en la prestación de un servicio eficiente y seguro.

En el caso colombiano, tenemos que no existe certeza frente a dicha competencia, pues como es un servicio que no está regulado, varios actores han pretendido hablar sobre el tema o establecer normas y reglas para su prestación, como por ejemplo la Superintendencia de Industria y Comercio¹², la Superintendencia de Transporte¹³, el Ministerio de Transporte¹⁴, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones¹⁵, entre otros.

Es evidente que, si se llegara a definir una regulación clara y por ende una entidad competente para ello, una de sus principales tareas sería garantizar que los conductores que operan a través de las aplicaciones cumplan con ciertos requisitos. Estos requisitos pueden incluir la obtención de una Licencia de Conducción válida, la inexistencia de antecedentes penales, Seguros de Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual y revisiones técnicas periódicas de los vehículos. Asimismo, la entidad podría requerir que las aplicaciones implementen sistemas de verificación de identidad y antecedentes de los conductores, con el fin de aumentar la seguridad y confianza de los usuarios.

Otro aspecto crucial en el ámbito regulatorio es la fijación de tarifas justas y transparentes, ya que a la fecha, estas plataformas fundamentan la tarifa ofertada en variables como la demanda del sector, el clima, tiempo en tráfico, entre otros, factores que siendo subjetivos generan el dinamismo muchas veces injustificado del valor a pagar por cada uno de los consumidores, quienes si bien pueden elegir el tomar o no el servicio, finalmente afectan la

¹¹ Berónica Narváez, Yeraldin Arrieta y Bertha Flores, "El caso del aplicativo móvil Uber frente al régimen de protección a la competencia en la legislación colombiana", *Revista Justicia* 23, n° 33 (2018): 37-50, <https://doi.org/10.17081/just.23.33.2881>

¹² Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. Sentencia del 20 de diciembre de 2019. Asesor José Fernando Sandoval Gutiérrez, <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/pdf/Acta%20Setencia%20UBER-.pdf>

¹³ Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor. Resolución No. 40313 del 2016. Superintendente Delegada Lina María Margarita Huari Mateus (19 de agosto de 2016), https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2016/Septiembre/Notificaciones_06_R/2016550040313.pdf

¹⁴ Ministerio de Transporte. Proyecto de Circular 2023 Circular "Unificación control de informalidad.pdf", Consultado el 23 de octubre de 2023. <https://www.mintransporte.gov.co/documentos/buscar/?q=ilegalidad>.

¹⁵ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Comunicado del 02 de febrero de 2023 ""Debemos garantizar la neutralidad tecnológica": Ministra TIC sobre plataformas digitales de movilidad", Consultado el 23 de octubre de 2023. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/274134:Debemos-garantizar-la-neutralidad-tecnologica-Ministra-TIC-sobre-plataformas-digitales-de-movilidad>.

situación de consumo y el bolsillo de estos, que ante la falta de regulación y el temor generado por una inseguridad creciente en los servicios de transporte tradicionales toman el servicio.

Así entonces, el ente regulador competente podría establecer tarifas máximas o mínimas para evitar la explotación de conductores y garantizar una competencia leal entre los proveedores de servicios de transporte, situación que a la fecha continúa presentado un vacío legal y ha generado numerosos debates que lejos de ser resueltos de forma definitiva, solo generan los ya conocidos en Colombia “*paros*” del sector liderado por el gremio taxista. Además, es importante que las tarifas sean transparentes y claramente visibles para los usuarios, evitando sorpresas o abusos.

La protección al usuario es otra responsabilidad clave de la entidad competente. Esto implica establecer mecanismos para resolver disputas entre usuarios y conductores, así como garantizar que los usuarios tengan acceso a servicios de calidad y seguros. La entidad podría requerir a las aplicaciones que implementen sistemas de retroalimentación y calificación de conductores, lo que permite a los usuarios evaluar la calidad del servicio recibido. Si bien es cierto, que estas plataformas han optado por solicitarla a los actuales usuarios, también es cierto que un consumidor promedio no lo utiliza en gran medida y prefiere omitir su respuesta, así como tampoco su contestación representa un análisis público de indicadores, ya que ante su falta de regulación esto queda en una esfera privada y del cual hasta la fecha no se conoce su resultado de cara a la percepción del consumidor.

Por último, la entidad competente debería promover el acceso universal al transporte público mediante aplicaciones. Esto implica asegurarse de que las personas con discapacidades o necesidades especiales tengan igualdad de oportunidades para utilizar estos servicios. Podría requerir a las aplicaciones que proporcionen vehículos adaptados, capacitación a los conductores en la atención a personas con discapacidad y opciones de accesibilidad en la interfaz de las aplicaciones, sin que por este servicio pudieran llegar a cobrarse mayores tarifas o valores, ya que a la fecha las plataformas han categorizado el servicio según el tipo de vehículo, dejando atrás la categoría de atención privilegiada para personas en esta situación.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el transporte público es el instrumento por medio del cual se hacen efectivos algunos derechos fundamentales y de ahí su relevancia para el desarrollo económico y social de la comunidad, según lo manifestado por la Corte Constitucional quien asegura que *“La trascendental importancia económica y social del transporte se refleja en el tratamiento de los servicios públicos hecha por el constituyente. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado - uno de cuyos fines esenciales es promover la prosperidad general-, factor que justifica la intervención del Estado en la actividad transportadora con miras a "racionalizar la economía con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo ..." A nivel del individuo, el transporte es un instrumento de efectividad de los derechos fundamentales. La íntima conexidad entre el derecho al servicio público del transporte con los derechos al trabajo a la enseñanza, a la libre circulación y, en general, al libre desarrollo de la personalidad, hace predicable a éstos últimos la protección constitucional del artículo 86 de la Constitución cuando su*

desconocimiento se traduce en una inmediata vulneración o amenaza de los mencionados derechos.”¹⁶

Ahora bien, con la implementación y crecimiento de este tipo de prestadores de servicios de transporte, han surgido nuevas plataformas que se alejan del transporte en automotores, creándose compañías de servicio puerta a puerta en motos que como mecanismo de seguridad brindan a su pasajero la utilización de casco, lejos de cumplir con la entrega de la indumentaria relativa o medidas de bioseguridad e incluso patinetas eléctricas con alquiler a semana o meses buscan brindar soluciones de movilidad, situación que nuevamente demuestra la importancia de regulación que se revisará en este artículo.

3. Relación de consumo en la prestación de servicios de transporte mediante plataformas.

No es solo la falta de regulación en temas relativos a la oferta o competencia, también deberá realizarse el análisis de otros criterios básicos contemplados en toda relación de consumo, que de acuerdo con el Concepto Número 16-2300775-5-0 de la Superintendencia de Industria y Comercio, la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia del 30 de abril de 2009 define como: *“ La relación de consumo constituye una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o **prestar servicios** (negrilla fuera del texto) con quien los adquiere con el fin de consumirlos; y es precisamente el consumidor, quien, por encontrarse en condiciones de vulnerabilidad económica y desequilibrio, es destinatario de una especial protección normativa; por supuesto que la profesionalidad del productor que lo hace experto en las materias técnicas científica en torno de las cuales realiza su labor, su sólida capacidad económica, su vocación para contratar masivamente, las modalidades de contratación a las que acude, entre muchas otras particularidades, lo sitúan en un plano de innegable ventaja comercial que reclama la intervención de legisladores y jueces con miras a reestablecer el equilibrio perdido.”¹⁷*

De acuerdo con la Corte son muchas otras particularidades las que deben revisarse, sin embargo las que se pretenden destacar en este escrito deben ser la calidad, idoneidad y seguridad, tres elementos que revisados en conjunto y que de acuerdo con las definiciones contempladas en el Estatuto del Consumidor permiten que a *priori* podamos afirmar que entre las partes consumidor- plataforma se concreta una relación de consumo, que deberá fundamentarse en el ámbito de protección normativo y definir de forma clara y expresa, las condiciones a cumplirse.

Frente a la calidad será determinante la fijación de criterios técnicos que deba cumplir cada prestador del servicio como lo son tipo de vehículo, modelo, número de puertas, revisiones técnico - mecánicas, seguros, controles periódicos de cumplimiento y capacitación frente a la conducción y asistencia de emergencias, habiéndose presentado situaciones en las cuales los criterios de calidad de los automotores han disminuido y por lo cual se encuentran algunos en muy mal estado ya sea mecánico o estético.

¹⁶ Corte Constitucional. Sentencia No. T-604/92. MP. Eduardo Cifuentes Muñoz (14 de diciembre de 1992), <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1992/T-604-92.htm>

¹⁷ Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 16-2300775-5-0, 13 de octubre de 2016. https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Concepto_16-230075.pdf.

Respecto de la idoneidad, se deberá revisar si realmente los prestadores del servicio (conductores) más allá de contar con una Licencia de conducción válida y un vehículo, tienen capacidad motriz y psicológica inherentes a la prestación del servicio, que permitan que este cumpla con altos estándares de calidad.

Para la seguridad, que ha sido un punto de gran debate en este tipo de servicios, la revisión y control de antecedentes e investigaciones de carácter judicial es clave, así como el monitoreo constante del servicio por parte de la plataforma, quienes si bien han venido implementando medidas tendientes a la generación de control en el servicio, como que si este se detiene durante unos minutos, envíen un mensaje preguntando si todo está bien, o servicios más costosos que se graban mediante cámaras instaladas en el vehículo, no solucionan de forma definitiva la sensación de inseguridad que pueda generarse en sus usuarios, ya que en la primera alternativa puede que incluso el consumidor no tenga si quiera la oportunidad de reportar cualquier tipo de maniobra peligrosa realizada por el prestador, sin que pueda llegar a ser demasiado tarde. Así mismo, será importante recalcar que uno de los principales motivos que llevó al crecimiento de estos servicios fue la prestación de un servicio mucho más controlado y seguro, supuestos de valor que con el paso del tiempo han quedado en entredicho.

Frente a las anteriores situaciones, la única alternativa del consumidor es dar una calificación de su servicio y/o poner una queja, que deriva en una respuesta bastante simple de la plataforma ofreciéndole excusas, devolviéndole el costo del servicio en algunas oportunidades o el otorgamiento de cupones y/o descuentos para un próximo servicio, sin que el consumidor pueda tener la certeza posterior de que desde la plataforma se realizó el proceso investigativo correspondiente ante el reporte ni cual fue su decisión, hecho que a su vez, ha llevado a los consumidores a buscar respuestas mediante la denuncia pública de estos prestadores y su contratante, que se dilatan en el tiempo y cuya respuesta en numerosas oportunidades no llega o no resarce el perjuicio correctamente.

Adicional a lo anterior y como sustento de la necesidad de regulación, también se encuentra el control que ejerce la Policía Nacional a este tipo de servicios, en los cuales el prestador del servicio pide al consumidor que tenga medida en la forma en la cual identifica a su conductor, la revisión de la plataforma, declarar que tienen algún tipo de relación que dista de la prestación del servicio o incluso terminar los trayectos en razón del miedo a que les puedan inmovilizar su vehículo y dejarlos sin su medio de trabajo, al imponerse cuantiosas multas.

Expuestos los anteriores presupuestos, que en nuestro criterio ratifican la necesidad de regulación a través de la unificación de normas de consumo y transporte, la primera por medio de la Superintendencia de Industria y Comercio y la segunda a través del Ministerio de Transporte, será necesario mencionar que en curso del proceso investigativo se elevó consulta bajo Derecho de Petición a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que informara, cuál era su competencia frente a las plataformas de transporte objeto de análisis, si se había iniciado actuación administrativa en contra de ellas o si en algún momento se habían encontrado cláusulas abusivas que rigieran la prestación del servicio.

Respuesta mediante la cual de forma bastante literal de la norma ratificó que si bien esa Superintendencia tenía la facultad para iniciar investigaciones administrativas por la presunta

violación de disposiciones respectivas a la protección del consumidor en virtud del artículo 2 de la Ley 1480 de 2011, así como vigilar y controlar, solo podría hacerlo si según lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, *“siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad”*, reiterando que de conformidad con los artículos 4, 5 y 9 de la Ley 336 de 1996 *“por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte”*, la prestación de servicio público de transporte, deberá realizarse a través de una empresa transportadora debidamente constituida y legalmente habilitada en la modalidad correspondiente.

Así mismo, indicó que el Ministerio de Transporte a través de Concepto N° 20191340176801 del 23 de abril de 2019, manifestó que: *“En Colombia el único servicio público de transporte que se puede ofrecer a través de medios o plataformas tecnológicas es en la modalidad de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Tipo Taxi por empresas que cuenten con la debida habilitación (...)”*.

Lo anterior, solo demuestra que la Superintendencia de Industria y Comercio desde su obligación de proteger al consumidor en toda relación de consumo, omite el inicio de investigaciones de oficio tendientes a comprobar el cumplimiento de presupuestos legales de áreas que de acuerdo con ellos, son competencia directa de otra Superintendencia y para el caso específico la de Transporte, quien a su vez ha ratificado que los únicos habilitados son los taxis, situación que ante la evolución del mercado y la globalización, ha dejado a Colombia ampliamente rezagado en la regulación de plataformas que operan en numerosos países y cuya regulación ha debido avanzar con el fin de proteger a la ciudadanía.

Así entonces, se demuestra la falencia de la norma colombiana para armonizarse entre diferentes entidades y crear una regulación conjunta que cubra en un mayor espectro la prestación de este tipo de servicios, ya que si bien es cierto que la norma se creó con la necesidad de regular el servicio de taxi, a 2023 existen nuevas formas de transporte de pasajeros que por el uso de la tecnología se han masificado, debiendo ser regulado por el Ministerio de Transporte los precios, la cantidad de oferentes, los requisitos técnicos y mecánicos, así como la implementación de controles para los conductores, no es menos cierto que la Superintendencia de Industria y Comercio como apoderada de la protección, vigilancia, inspección y control de las relaciones de consumo y protección de datos, debe ser un pionero en el estudio de los diferentes presupuestos contractuales que rigen la utilización de este tipo de servicios.

Es por ello, que ambas entidades deberán buscar un punto de encuentro y mesas de diálogo que permitan la creación de normas que regulen el servicio desde ambos sectores y que a su vez armonice la prestación a cara del gremio taxista.

4. Análisis de los Términos y Condiciones de dichas plataformas de cara al consumidor.

Como fundamento a tal propuesta se analizará si con el registro a las plataformas, aceptación a sus términos y condiciones, así como ingreso de datos de carácter personal y financiero podría llegar a configurarse un contrato de adhesión, cuyo objeto de estudio compete a la Superintendencia de Industria y Comercio, si existen o no cláusulas abusivas en el ejercicio

de estas plataformas y si de acuerdo con la regulación actual, podrían encontrarse cláusulas prohibidas.

En consecuencia, analizaremos la posición de la Superintendencia de Industria y Comercio frente a los contratos de adhesión quien en Concepto 17- 30407 – 1 estableció que: *“Por lo general, la celebración de un contrato, cualquiera que este sea, implica una discusión previa de las partes en relación con las cláusulas que lo integran, sin embargo, existen contratos en los que dicha discusión no se lleva a cabo, puesto que en este evento, es la empresa que ofrece el bien o el servicio quien determina las condiciones sin que el usuario tenga lugar a discutirlos, éstos son los denominados **contratos de adhesión (negrilla fuera del texto)**. En este tipo de negocios la parte que aprueba el texto de las cláusulas redactadas por la otra no interviene en la discusión del contenido contractual y el vínculo jurídico se establece por el simple acto de aceptación o adhesión al esquema predeterminado unilateralmente. No obstante lo anterior, es de anotar que toda venta de productos o servicios obliga al productor o proveedor a brindar al consumidor una información veraz y suficiente sobre el bien comercializado. Es así como en la comercialización de cualquier tipo bien o servicio, se deberá respetar lo establecido por el estatuto del consumidor, el cual señala que toda la información que se dé al consumidor sobre las propiedades de los servicios ofrecidos deberá ser veraz, suficiente y no inducir a error.”*

Así las cosas, queda plenamente evidenciado solo con el hecho de revisar los términos y condiciones de las plataformas que el contrato que celebran con cada uno de sus *“Usuarios”* o *“Arrendatarios”* como los nombra Uber, constituye un pleno contrato de adhesión del cual el *“Prestador”* o *“Arrendador”*, asume la aceptación de cláusulas predispuestas por este, sin que bajo ninguna circunstancia puedan llegar a negociarse y sobre el cual sus consideraciones se alojan tanto en la plataforma contenida en su aplicación digital y/o página electrónica.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se analizaron los términos y condiciones de cinco (5) plataformas que ofrecen el servicio de transporte para determinar si existen cláusulas comunes entre dichas aplicaciones, si existen diferencias, si en todas existen eximentes de responsabilidad y si esas cláusulas dan lugar o no al abuso de derecho y de la posición dominante por parte del prestador del servicio.¹⁸

En primer lugar, será importante reiterar que estas plataformas estudiadas identifican a sus partes en la mayoría de casos como *“Usuario”* y a su contraparte como *“Prestador/Proveedor/Conductor”*, con el único diferenciador de Uber que pretendió modificar su servicio al de un *“Arrendamiento de Vehículo”*¹⁹ que pudiese encontrarse

¹⁸ **Uber:** <https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=colombia&lang=es>

Cabify: <https://cabify.com/co/terms>

DiDi: <https://web.didiglobal.com/co/legal/terminos-y-condiciones/>

InDrive: <https://indriver.com/page/privacyPolicy/es>

Beat: <https://thebeat.co/co/terminos-y-condiciones/>

¹⁹ **Uber:** *“Arrendatario”* significa la persona que actúa como arrendatario final autorizado por Uber para utilizar los Servicios a fin de obtener, de parte del Arrendador, un Vehículo en arrendamiento con conductor, manteniendo siempre el control operativo del mismo, de conformidad con los términos y condiciones del Contrato de Arrendamiento de Vehículo que suscriban dicho Arrendatario y el Arrendador. *“Arrendador”* significa el tercero independiente (i) que actúa como arrendador o subarrendador de un Vehículo y quien puede, por decisión de usted, ofrecer un conductor durante la duración del Contrato de Arrendamiento de vehículo; y/o (ii) que actúa como tercero proveedor independiente de otros servicios, por decisión de usted, según corresponda.

cubierto someramente en la normatividad colombiana y por tanto denomina sus partes como “Arrendador” y “Arrendatario”, negocio jurídico que finalmente tiene como fin último la prestación de un servicio de transporte mediante plataforma tecnológica.

Ahora bien, habiendo hecho claridad en que a pesar de su nombre el servicio prestado es el mismo, es importante avanzar en el análisis del clausulado que rige la relación entre las partes encontrando lo siguiente:

- Frente al registro, el común denominador es que pidan que quien se registre sea mayor de 18 años o mayoría legal conforme a las leyes del país en el cual se prestará el servicio, debiendo declarar que toda la información entregada es veraz y que en caso de no serlo o demostrarse algún tipo de incongruencia de datos, podrá acarrear la finalización del contrato. Con este registro también acepta que el “Prestador/Proveedor/Conductor/Arrendador”, no tiene vínculo laboral con la plataforma, ni que sea esta quien efectivamente preste el servicio. A su vez con el registro se autoriza:
 - Calificar el servicio recibido
 - Identificar al “Prestador/Proveedor/Conductor/Arrendador”
 - Identificar el vehículo que prestará el servicio (modelo-placa)
 - Rastrear la ejecución del servicio en tiempo real
 - Conocer la tarifa
 - Realizar el pago²⁰

Cabify: “*Usuario Pasajero*” significa la persona natural y/o jurídica que previa la aceptación de los respectivos términos y condiciones, accede a la Plataforma para ponerse en contacto con los Usuarios Drivers que ofrecen sus servicios por cuenta propia (Servicios Basic) o bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente habilitada (Servicios de Transporte Especial y Servicios de Taxi). “*Usuario Driver*” es la persona que utilizando los Servicios de Computación en la Nube que ofrece Cabify, utiliza la Plataforma para prestar sus servicios por cuenta propia (Servicios Basic) o bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente habilitada (Servicios de Transporte Especial y Servicios de Taxi), según el procedimiento de registro aprobado por Cabify.

DiDi: Ecosistema que permita a los usuarios del Sitio (“*Usuarios*”) organizar y planear los servicios de movilidad y/o de logística con terceros proveedores independientes de dichos servicios, incluyendo terceros de movilidad independientes y proveedores logísticos independientes (“*Terceros Proveedores*”).

InDrive: las personas que utilizan nuestros Servicios se denominan los “*Usuarios*”. Los Usuarios que solicitan o reciben transporte se denominan “*Pasajeros*” y las personas que proporcionan transporte a los Pasajeros se denominan “*Conductores*”.

Beat: “*Usuario Solicitante*”: Se refiere al usuario que ha completado el proceso de registro, aceptado los términos y condiciones detallados en este documento, y que ha sido autorizado por Beat para utilizar la Plataforma. El Usuario Solicitante es, además, aquel que ha aceptado estos términos y condiciones con el fin de acceder y utilizar la Plataforma de Usuarios Solicitantes para solicitar cualquiera de los Servicios prestados por los Usuarios Prestadores. “*Usuario Prestador*”: Significa la persona que proporciona a título personal los Servicios. Es quien decide utilizar la Plataforma, de forma no exclusiva, y en los términos y condiciones aquí descritos, para recibir las solicitudes de Servicios que le realicen directamente los Usuarios Solicitantes.

²⁰ **Uber:** Para obtener una Cuenta debe tener como mínimo 18 años, o tener la mayoría de edad legal que resulte aplicable conforme a ley. Entrega de información personal. Si no mantiene la información de Cuenta de forma exacta, completa y actualizada, incluso el tener un método de pago inválido o que haya vencido, podrá resultar en su imposibilidad para acceder y utilizar los Servicios o en la resolución por parte de Uber de este Condiciones celebrado con usted. Usted es responsable de toda la actividad que ocurre en su Cuenta y se compromete a mantener en todo momento de forma segura y secreta el nombre de usuario y la contraseña de su Cuenta. A menos que Uber permita otra cosa por escrito, usted solo puede poseer una Cuenta.

- Frente a la recolección de datos personales, cada plataforma es la responsable de su tratamiento y de dar cumplimiento a la norma, la cual se avala con la aceptación de términos y condiciones. Se evidencia posibilidad de transferencia de información a matriz o filiales, con el fin de apoyar operaciones globales.²¹
- Frente a la recolección y tratamiento de datos financieros, cada plataforma es la responsable de su tratamiento y de dar cumplimiento a la norma, así mismo almacena datos de tarjetas crédito y débito de sus “*Usuarios/Arrendatarios*”, que permite la obtención del pago por el servicio prestado.²²

Cabify: Cabify presta, a través de la Plataforma, Servicios de Computación en la Nube en la modalidad de Software as a Service, permitiendo a los Usuarios Pasajeros el uso de la Plataforma como portal de contacto para comunicarse con los Usuarios Drivers que prestan servicios por su cuenta en la categoría denominada Cabify Cuanto Antes. Al seleccionar esta categoría, los Usuarios Drivers podrán prestar sus servicios a Usuarios Drivers en vehículos tipo taxi o vehículos privados, a partir de la disponibilidad de área en la que se solicita el servicio.

DiDi: El Usuario reconoce y acuerda que una vez que esté registrado, la cuenta de servicio del Usuario en la Compañía se abrirá de forma predeterminada. El Usuario y cualquier persona que use los servicios deberá tener 18 años de edad o la mayoría de edad fijada en la jurisdicción del Usuario (en caso de ser mayor a 18 años) o tener plena capacidad para celebrar un contrato de conformidad con la legislación aplicable. En caso de que cualquier persona autorizada por el Usuario para recibir los Servicios de movilidad y/o logísticos proporcionados por los Terceros Proveedores carezca de plena capacidad para celebrar un contrato o sea una persona con capacidad de ejercicio limitada para celebrar contratos, dicha persona deberá estar acompañada por el Usuario, y el Usuario asumirá cualquier responsabilidad y consecuencia derivada de o relacionada con los presentes Términos y Condiciones. El Usuario no cederá o transferirá de ninguna forma la cuenta vinculada a su nombre, creada para el uso de los servicios de la Compañía, a ninguna persona natural o jurídica.

InDrive: No cuenta con información publicada.

Beat: Usuario Solicitante podrá solicitar los Servicios a los Usuarios Prestadores registrados, así como: (i) Calificar a los Usuarios Prestadores mediante una escala numérica de 1-5; (ii) Identificar al Usuario Prestador que brindará los Servicios, pudiendo conocer el nombre, ubicación y otra información del Usuario Prestador respectivo; (iii) Identificar el vehículo que brindará los Servicios, para lo cual la Plataforma le indicará el modelo y la placa del vehículo mediante el cual el Usuario Prestador le brindará el respectivo servicio; (iv) Rastrear la ejecución del Servicio en tiempo y ubicación real, así como la ruta tomada por el Usuario Prestador; (v) Conocer la tarifa que a juicio del Usuario Prestador sea aplicable al Servicio; y (vi) Realizar el Pago del Servicio en las formas previstas en este documento. El Usuario Solicitante reconoce que la información que reciba de los Usuarios Prestadores es personal, y es considerada, por ende, un Dato Personal, por lo cual será el único responsable del manejo de la misma, y se compromete a utilizarla exclusivamente a efectos de solicitar los Servicios y por la duración de los mismos.

²¹ **Uber:** No establece política de protección de datos personales.

Cabify: Al descargar e instalar la Aplicación, los Usuarios deberán realizar un registro previo y aceptar los presentes Términos y Condiciones.

DiDi: En DiDi hacemos un uso responsable de la información personal, protegiendo la privacidad de los Usuarios que nos confiaron sus datos y tomando las medidas necesarias para garantizar la seguridad en nuestro Sitio.

InDrive: Podemos compartir toda la información que recopilamos con una empresa matriz, subsidiaria u otra filial de nuestro grupo corporativo para ayudarnos a prestar los Servicios o realizar el procesamiento de datos en relación con los Servicios. Para apoyar nuestras operaciones globales, compartimos su información con miembros de nuestro grupo corporativo y otras entidades fuera de su país de residencia como se describe en la sección “*Cómo compartimos su información*”. Estas entidades se comprometen a utilizar y almacenar la información de acuerdo con las leyes de privacidad aplicables y a aplicar las medidas de seguridad adecuadas para proteger su información. Adoptaremos medidas razonables para garantizar que cualquier destinatario en el extranjero trate sus datos personales de conformidad con el modo en que nosotros los tratamos.

Beat: No establece política de protección de datos personales.

²² **Uber:** Todos los Cargos son pagaderos inmediatamente y el pago se facilitará por Uber utilizando al método de pago preferido indicado en su Cuenta, y después de ello Uber podrá enviarle un recibo por correo electrónico. Si se determina que el método de pago de su Cuenta principal ha caducado, es inválido o de otro modo no sirve para cobrarle, usted acepta que Uber, como agente de cobro limitado del Arrendador, utilice un método de pago secundario en su Cuenta, si estuviera disponible.

- Frente a deberes del usuario, se reitera que el servicio solo podrá ser empleado por mayores de edad y titular de la cuenta. En DiDi, el usuario se encuentra obligado a indemnizar a la plataforma por posibles reclamaciones que puedan causarse por el “*Usuario/Arrendador*” durante la prestación del servicio.²³

Cabify: Sin perjuicio de las tarifas que Cabify pudiere cobrar a los Usuarios Pasajeros, Cabify podrá cobrar a los Usuarios Drivers, por concepto de Servicios de Computación en la Nube las tarifas vigentes que serán informadas por cualquier medio que Cabify considere idóneo. El Usuario Driver autoriza expresamente a Cabify y/o sus sociedades vinculadas y las nombra mandatarias para recibir el pago de cualquier suma a que tuviere derecho por concepto de los servicios que hubiere prestado con ocasión de su contacto en la Plataforma con Usuarios Pasajeros.

DiDi: los precios por dichos servicios de movilidad y/o logísticos prestados por el Tercero Proveedor, están publicados en el Sitio y serán los vigentes a la fecha en que se haga uso de los servicios, o conforme se actualicen en el Sitio. Estos precios para servicios de movilidad y/o logísticos pueden cambiar periódicamente con base en la oferta y demanda del mercado y el Usuario será responsable de monitorearlos. Estos precios para servicios de movilidad y/o logísticos podrán ajustarse de vez en cuando de conformidad con las solicitudes de viaje en tiempo real. El pago efectuado por el Usuario por dichos servicios se considerará como el pago efectuado directamente al Tercero Proveedor por los servicios de movilidad y/o logísticos. Por lo tanto, DiDi únicamente actuará como agente de recolección en nombre del Tercero Proveedor. El Usuario reconoce que la entidad de servicio local en cada país será delegada por DiDi para actuar como agente de cobro del Tercero Proveedor.

InDrive: El orden de pago se determina en los términos de las Condiciones de Uso de cada servicio personalizado.

Beat: Beat se encargará únicamente de poner a disposición de la Plataforma, y del Usuario Solicitante, el Sistema de Pagos, siendo éste el responsable de registrarse e ingresar los datos que solicite el Sistema de Pago, bajo los términos y condiciones que disponga la misma, para realizar pagos electrónicos con tarjeta de crédito. El Sistema de Pago, de manera automática, remitirá las constancias de efectividad de la transacción. Una vez realizada la transacción, el Usuario Solicitante autoriza a Beat para almacenar una constancia de dicha transacción, para efectos de verificación y soporte. El Pago del Servicio y las Regalías a cargo del Usuario Solicitante será recibido por los Usuarios Prestadores según las políticas del Sistema de Pago, recibiendo estos últimos los pagos como contraprestación del Servicio y Beat, el pago de la Regalía a cargo del Usuario Solicitante.

²³ **Uber:** El Servicio no está disponible para el uso de personas menores de 18 años. Usted no podrá autorizar a terceros a utilizar su Cuenta, asimismo no podrá permitir a personas menores de 18 años que participen en la ejecución de Contratos de Arrendamiento de Vehículo u otras opciones disponibles a través de los Servicios, a menos que aquellos sean acompañados por usted, según corresponda. No podrá ceder o transferir de otro modo su Cuenta a cualquier otra persona o entidad. Usted acuerda cumplir con todas las leyes aplicables al utilizar los Servicios y solo podrá utilizar los Servicios con fines legítimos. En el uso de los Servicios, no causará estorbos, molestias, incomodidades o daños a la propiedad de terceros. En algunos casos, se le podrá requerir que facilite un documento de identidad u otro elemento de verificación de identidad para el acceso o uso de los Servicios, y usted acepta que se le podrá denegar el acceso o uso de los Servicios si se niega a facilitar el documento de identidad o el elemento de verificación de identidad.

Cabify: El Usuario Pasajero se compromete a hacer un uso adecuado y lícito de la Plataforma conforme a la legislación aplicable y los Términos y Condiciones. El Usuario Pasajero deberá abstenerse de (i) hacer un uso no autorizado o fraudulento de la Plataforma; (ii) acceder o intentar acceder a recursos restringidos de la Plataforma; (iii) utilizar la Plataforma con fines o efectos ilícitos o contrarios a los establecidos en estos Términos y Condiciones, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar o sobrecargar o impedir la normal utilización o disfrute de la Plataforma; (iv) provocar daños en la Plataforma o en los sistemas de sus proveedores o de terceros; (v) introducir o difundir virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar daños en los sistemas de Cabify, de sus proveedores o de terceros, (vi) intentar acceder, utilizar y/o manipular los datos de Cabify, terceros proveedores y otros usuarios; (vii) reproducir, copiar, distribuir, transformar o modificar la Plataforma.

DiDi: Al utilizar los servicios del Sitio, el Usuario se obliga a indemnizar a DiDi por todas y cada una de las reclamaciones, costos, compensación, pérdidas, deudas y gastos, incluyendo sin limitación, honorarios de abogados y gastos y costas judiciales, derivadas de o relacionadas con los siguientes eventos, el Usuario infrinja cualquier derecho de cualquier tercero; el Usuario abuse del Sitio o los servicios; el Usuario cause daños al vehículo o su equipo interno, o al Tercero Proveedor debido a negligencia grave o dolo.

InDrive: No cuenta con información.

Beat: En caso de que el Usuario Solicitante viole la legislación o infrinja los derechos de terceros, Beat tiene derecho a suspender el uso de la Plataforma, y a facilitar, previa solicitud de cualquier autoridad legítima (autoridades administrativas, judiciales o policiales), cualquier información que permita o facilite la identificación del Usuario Solicitante, como infractor. En el supuesto que el afectado sea un Usuario Prestador, Beat facilitará los datos que estén a su alcance, con el fin de que

- Frente a la responsabilidad, de forma generalizada las plataformas declaran que no serán responsables por daños que pueda sufrir el “*Usuario/ Arrendatario*” incluyendo la pérdida de datos, lesiones personales, lucro cesante, daños a la propiedad. En el caso Uber si se comprobara algún tipo de responsabilidad, ésta de acuerdo con sus términos y condiciones no podrá ser superior a los quinientos euros (€500).²⁴

el afectado pueda iniciar las acciones legales correspondientes, condición que es aceptada por el Usuario Solicitante al aceptar estos términos y condiciones.

²⁴ **Uber:** Uber no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o emergentes, incluidos el lucro cesante, la pérdida de datos, la lesión personal o el daño a la propiedad, ni de perjuicios relativos, o en relación con, o de otro modo derivados de cualquier uso de los servicios, incluso aunque Uber haya sido advertido de la posibilidad de dichos daños. Uber no será responsable de cualquier daño, responsabilidad o pérdida que deriven de: (i) su uso o dependencia de los servicios o su incapacidad para acceder o utilizar los servicios; o (ii) cualquier transacción o relación entre usted y cualquier arrendador, aunque Uber hubiera sido advertido de la posibilidad de dichos daños. Uber no será responsable del retraso o de la falta de ejecución de los contratos de arrendamiento de vehículos y/u otras opciones disponibles a través de los servicios. usted reconoce que los arrendadores serán responsables por el cumplimiento de la legislación que les resulte aplicable. la responsabilidad total de Uber hacia usted en relación con los servicios por todos los daños, las pérdidas y los juicios no podrá exceder de quinientos euros (€500).

Cabify: el Usuario Driver declara que mantendrá indemne a Cabify frente a cualquier reclamación contra la misma, su sociedad matriz, directores, socios, empleados, abogados y agentes derivada del (i) incumplimiento por parte del Usuario Driver de cualquier disposición contenida en las presentes Términos y Condiciones o de cualquier ley o regulación aplicable, (ii) incumplimiento o violación de los derechos de terceros incluyendo, a título meramente enunciativo, Usuarios Pasajeros, otros Usuarios Drivers y peatones, (iii) de cualquier daño o perjuicio causado por el Usuario Driver a un tercero y (iv) incumplimiento del uso permitido de la Aplicación y/o Sitio Web. Asimismo, el Usuario Driver se obliga mediante la suscripción de los presentes Términos y Condiciones a comportarse durante la duración del trayecto conforme a la moral, las buenas costumbres y el orden público. Por todo ello, el Usuario Driver acepta que durante la prestación queda expresamente prohibido consumir cualquier tipo de sustancia psicoactiva, tales como alcohol o drogas en el vehículo, así como realizar actos sexuales de cualquier tipo en vía pública o dentro del mismo vehículo. El Usuario Driver renuncia y exonera a Cabify de cualquier obligación, reclamación o daño surgido como consecuencia de la prestación del servicio ofrecido por el Usuario Driver en la Plataforma, teniendo en cuenta que Cabify únicamente actúa como portal de contacto entre el Usuario Driver y el Usuario Pasajero. Cabify solo es proveedor de Servicios de Computación en la Nube, no se constituirá en ningún escenario, como empleador del Usuario Driver.

DiDi: DiDi no será responsable por daño alguno que resulte del uso del (o cualquier imposibilidad de usar el) Sitio. Asimismo, DiDi no será responsable por daño alguno que resulte del uso de (o cualquier imposibilidad de usar) las herramientas de comunicación electrónica del Sitio, incluyendo, sin limitación, daños causados por fallas de transmisión, mal funcionamiento de Internet o retraso en las comunicaciones electrónicas, interceptación o manipulación de comunicaciones electrónicas por un tercero o programas de cómputo utilizados para la comunicación electrónica y transmisión de virus, falta de energía, huelgas u otras disputas laborales, disturbios, insurrecciones, revueltas; terremotos, incendios, inundación, tormentas, explosiones, guerras; actos del gobierno, órdenes de autoridades judiciales o administrativas o cualquier otra causa de fuerza mayor u omisión de terceros.

InDrive: InDrive no hace ninguna representación o garantía en cuanto a la confiabilidad, puntualidad, calidad, idoneidad, disponibilidad, exactitud o integridad de los servicios, la aplicación y/o el software. InDrive no representa ni garantiza que (a) el uso del servicio, la aplicación y/o el software será seguro, oportuno, ininterrumpido o libre de errores ni funcionará en combinación con cualquier otro hardware, software, sistema o datos, (b) el servicio cumplirá con sus requisitos o expectativas, (c) cualquier dato almacenado será exacto o confiable, (d) la calidad de cualquier producto, servicio, información u otros materiales comprados u obtenidos por usted a través de la aplicación cumplirán con sus requisitos o expectativas, (e) los errores o defectos en la aplicación y/o el software serán corregidos, o (f) la aplicación o el(los) servidor(es) que hacen disponible la aplicación están libres de virus u otros componentes dañinos, o (g) la aplicación y/o el software lo rastrean a usted o al vehículo utilizado por el proveedor de transporte. el servicio se le proporciona estrictamente “*tal cual*”.

Beat: El Usuario Solicitante reconoce que Beat le permite utilizar la Plataforma que se le proporciona en su estado actual, sin ningún tipo de garantía de funcionamiento y sin que exista responsabilidad de Beat por las particularidades que los Servicios requieran, en tanto este último es responsabilidad única y exclusiva del Usuario Prestador. Por medio del presente

- Frente a la garantía legal, esta recae sobre el “*Usuario/Arrendatario*” que se obliga a mantener indemne a la plataforma, sus directores, empleados y agentes frente a cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad y gasto que derive del uso del servicio.²⁵
- Frente a la modificación contractual, las plataformas *Uber, Cabify, Didi e InDriver* se reservan el derecho a modificar los términos y condiciones, es decir las cláusulas contractualmente aceptadas, mediante una actualización a los mismos, que puede ser puesta en conocimiento del *Usuario/ Arredador*, mediante el envío de correo electrónico con el cual se creó la cuenta que habilita el uso creando un tipo de

documento, el Usuario Solicitante reconoce que asume de manera exclusiva, el riesgo y responsabilidad respecto de cualquier tipo de daño que pudiese sufrir como consecuencia del incumplimiento, hecho, acto u omisión por parte de los Usuarios Prestadores que brindan los Servicios solicitados a través de la Plataforma. La relación existente entre las Partes es independiente de la relación que surja entre el Usuario Solicitante y el Usuario Prestador; en consecuencia, Beat no es, bajo ninguna circunstancia, responsable por los Servicios, o por daños, perjuicios, reclamaciones, pérdidas o costos de cualquier tipo derivados del uso de la Plataforma, por parte del Usuario Solicitante. El Usuario Prestador será el único responsable por el cumplimiento y observancia de los requisitos y normas exigibles a los Servicios y aplicables a su actividad, sin que Beat sea responsable de verificar ni garantizar el cumplimiento de los mismos.

²⁵ **Uber:** Usted acuerda mantener indemnes y responder frente a Uber y sus consejeros, directores, empleados y agentes por cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad y gasto (incluidos los honorarios de abogados) que deriven de: (i) su uso de los Servicios o servicios o la ejecución de Contratos de Arrendamiento de vehículos y/u otras opciones haciendo uso de los Servicios; (ii) su incumplimiento o violación de cualquiera de estas Condiciones; (iii) el uso por parte de Uber de su Contenido de usuario; o (iv) su infracción de los derechos de cualquier tercero, incluidos Arrendadores.

Cabify: El acuerdo que resulte de la aceptación de los presentes términos y condiciones sustituye todos los acuerdos previos, representaciones, declaraciones de garantía pactadas entre las partes y sustituye expresamente los términos de cualquier oferta o tratativa que se haya comunicado.

DiDi: Los servicios de DiDi se ofrece “*en el estado en que se encuentran*”. Ninguna garantía es dada ni expresa ni implícita, con respecto al Sitio y en el material publicado en el Sitio, incluyendo sin limitación, a su contenido. Salvo por lo expresamente establecido en los presentes Términos y Condiciones, todas las garantías, condiciones y declaraciones, expresas o implícitas por ley o de otra manera establecidas por DiDi (incluyendo, sin limitación, garantías en cuanto a calidad satisfactoria, idoneidad para un fin o pericia y cuidado) quedan excluidas por esta disposición cuando la legislación lo permita.

InDrive: Al aceptar los Términos de uso y/o usar el Servicio, usted acepta que defenderá, indemnizará y eximirá a InDrive, sus funcionarios, directores, miembros, empleados, abogados y agentes de y contra cualquier reclamo, costo, daño, pérdidas, responsabilidades y gastos (incluidos los honorarios y costos de abogados) que surjan de o en relación con: (a) su uso del Servicio, el Software y/o la Aplicación, su trato con los proveedores de transporte de terceros, los proveedores de terceros, socios, anunciantes y / o patrocinadores, o (b) su violación o incumplimiento de cualquiera de los Términos de uso o cualquier ley o regulación aplicable, ya sea que se haga referencia o no en este documento o (c) su violación de cualquier derecho de un tercero, incluidos los proveedores de transporte de terceros organizados a través del Servicio, o (d) su uso o mal uso del Servicio, el Software y/o la Aplicación.

Beat: Beat informa a los Usuarios Solicitantes que por la naturaleza de la sublicencia de uso de la Plataforma que opera como portal de contacto, el derecho de retracto contemplado en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 no es aplicable. No obstante, el Usuario Solicitante puede ejercer tal derecho ante los Usuarios Prestadores, quienes, en su calidad de proveedores de los Servicios, serán los indicados para garantizar la protección del derecho de retracto en los eventos en que el mismo sea procedente. Los Usuarios Solicitantes podrán optar por comunicar el ejercicio del derecho de retracto a los Usuarios Prestadores a través de la Plataforma, sin que por tal razón se entienda que Beat es responsable de la efectividad de dicho derecho.

notificación informal, lo que reitera el carácter abusivo y de adhesión del que hemos de hablar en este artículo.²⁶

La ley 1480 de 2011 más conocida como el Estatuto del Consumidor que a la fecha goza de gran reconocimiento en el ciudadano promedio de Colombia, que confía en él y ha evidenciado a través de los medios de comunicación que en efecto realiza un proceso investigativo y que existen sanciones frente a prácticas que lo puedan afectar en varios sectores del mercado de bienes y servicios, definió en su artículo 42 que las cláusulas abusivas son aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y que los proveedores y productores no podrán incluirlas en sus contratos, definición que en un principio le da la confianza a consumidores de que hay una entidad que buscará evitar la existencia de estas, que no son más que las definidas en el artículo 43 de la misma ley.

Dicho esto, resulta incomprensible que la Superintendencia de Industria y Comercio en el derecho de petición ya mencionado reitera que la competencia directa de la prestación del servicio de transporte es de los taxis bajo la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte, cuando en un ejemplo claro como el de compañías de telefonía móvil regulados ha tomado el liderazgo en su control cuando bien esta facultad podría estar en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia, dejando de lado su deber jurisdiccional de analizar TODA relación de consumo que pueda afectar al consumidor colombiano desde la inclusión de cláusulas prohibidas, cláusulas abusivas, la aplicación de la garantía legal y la protección de datos.

5. Existencia o no de cláusulas abusivas en la prestación de servicios de transporte a través de plataformas.

Ahora, revisadas las cinco (5) plataformas más reconocidas para la prestación de estos servicios encontramos que muchas de sus cláusulas se considerarían ineficaces a la luz del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, por tanto limitan la responsabilidad del “Proveedor/Conductor/Arrendador”, generan la renuncia del consumidor a sus derechos, restringen la facultad del “Usuario/ Arrendatario” para hacer efectiva la garantía y para ser específicos en el caso Uber se concede a esta la facultad de determinar que el objeto del Contrato es el “Arrendamiento de Vehículo” y no la prestación de un servicio de transporte, situaciones que a todas luces constituyen la existencia de cláusulas abusivas que por decisión

²⁶ **Uber:** Uber podrá poner fin de inmediato a estas Condiciones o dejar de ofrecer o denegar el acceso a los Servicios en su totalidad o a cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo, lo cual le será informado previamente, siempre y cuando no se afecten derechos válidamente adquiridos por Usted.

Cabify: Cualquier modificación total o parcial de los presentes términos y condiciones será comunicada por cualquier medio público o privado por parte Cabify al Usuario Pasajero, quien podrá aceptarla o rechazarla inmediatamente se haga comunicado.

Didi: Didi podrá decidir de manera libre anexos para cada territorio en donde se encuentra disponible la aplicación fijando reglas especiales aplicables en el mismo. Por regla general estos Términos y Condiciones primarán sobre dichos anexos. Sin perjuicio de la jurisdicción y domicilio aplicable a la sociedad en Singapur.

InDrive: Es posible que actualicemos esta política de vez en cuando para reflejar los cambios en las leyes o en la forma en que operamos. Al actualizar esta política, se lo haremos saber actualizando la fecha de “Última actualización” en la parte superior de esta página y publicando la nueva política de privacidad, así como cualquier otro aviso requerido por la legislación aplicable. Al utilizar InDrive, usted acepta los términos más recientes de esta Política.

arbitraria de la Superintendencia de Industria y Comercio y del Ministerio de Transporte no han sido estudiadas ni modificadas, generando grandes detrimentos al consumidor, para ello con el fin de ejemplificar se incluye el siguiente cuadro:

<p>ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden; 2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden; 3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; 4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor; 5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado; 6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones; 7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo; 8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero; 9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo; 10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal. 11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan; 	<p>Por ejemplo:</p> <p>InDrive: Al aceptar los Términos de uso y/o usar el Servicio, usted acepta que defenderá, indemnizará y eximirá a InDrive, sus funcionarios, directores, miembros, empleados, abogados y agentes de y contra cualquier reclamo, costo, daño , pérdidas, responsabilidades y gastos (incluidos los honorarios y costos de abogados) que surjan de o en relación con: (a) su uso del Servicio, el Software y/o la Aplicación, su trato con los proveedores de transporte de terceros, los proveedores de terceros , socios, anunciantes y / o patrocinadores, o (b) su violación o incumplimiento de cualquiera de los Términos de uso o cualquier ley o regulación aplicable, ya sea que se haga referencia o no en este documento o (c) su violación de cualquier derecho de un tercero, incluidos los proveedores de transporte de terceros organizados a través del Servicio, o (d) su uso o mal uso del Servicio, el Software y/o la Aplicación.</p> <p>Uber: Plataforma de tecnología que permite a los Usuarios de aplicaciones móviles de Uber o páginas web proporcionadas como parte de los Servicios (cada una, la “Aplicación”) hacer uso de servicios de interconexión bajo demanda y servicios relacionados para efectuar peticiones de arrendamiento de vehículos con conductor y suscribir Contratos de Arrendamiento de Vehículo acordados con Arrendadores independientes; así como solicitar, organizar y/o planear servicios, según corresponda, con terceros proveedores independientes conforme a un acuerdo con Uber o con algunos afiliados de Uber.</p>
---	---

<p>12. 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.</p> <p>13. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.</p>	
--	--

Y es que, si revisamos la aplicación de la teoría de cláusulas abusivas creada por la jurisprudencia y doctrina²⁷, el ámbito subjetivo, permite ver que el “*Usuario/Arrendatario*”, asume cargas que no le corresponden y que resulta aceptando ante una necesidad de movilidad que no le brinda el sistema actual y que al ser un contrato de adhesión, no tiene oportunidad ni interés de revisar o negociar, porque conoce que la respuesta siempre será negativa. Frente al ámbito objetivo, evidenciamos que todo contrato celebrado con estas plataformas cumple con la definición clara de contrato de adhesión y que como ya se enuncia no es objeto de negociación entre las partes, bajo un criterio de igualdad jurídica.

Habiendo estudiado el listado de cláusulas que se configurarían como abusivas y su teoría, nos queda pendiente revisar sus características, entre las cuales se encuentra, que la cláusula sea predispueta, que genere desequilibrio jurídico e injustificado, que sea contraria a la buena fe.

Respecto de la predisposición de la cláusula es posible identificar que la plataforma es quien define los términos y condiciones que a su vez constituye el clausulado de la relación jurídica que se celebra entre las partes, presupuestos que de la misma forma, generan un desequilibrio económico para el “*Usuario/Arrendatario*” quien se encuentra obligado a indemnizar cualquier daño derivado de la prestación del servicio y le resta la posibilidad de solicitar la indemnización a la plataforma de los perjuicios, encontrándose un desequilibrio jurídico y financiero en las cargas de las partes, actuación que bajo ninguna argumentación tiene una justificación derivada de la equidad y buena fe en la ejecución del contrato al dejar la responsabilidad y deberes en cabeza exclusiva del “*Usuario/ Arrendatario*”.

6. Conclusiones.

Lo anterior, ratifica nuestra posición inicial que ya fundamentada demuestra la existencia de cláusulas abusivas en la celebración de este tipo de contrato de prestación de servicios de transporte mediante plataformas tecnológicas y configuran a todas luces una relación que

²⁷ Rodríguez Yong, Camilo Andrés. Una aproximación a las cláusulas abusivas. (2013). Legis Editores S.A. Cláusula Abusiva es aquella que: “*Siendo redactada e impuesta por una de las partes del contrato, genera un desequilibrio significativo e injustificado en la relación contractual, como consecuencia del reconocimiento de prerrogativas irrazonables o injustificadas en favor del predisponente, o cargas u obligaciones de la misma naturaleza en contra del adherente*”

debería ser objeto de un juicioso estudio y control de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de cumplir con su finalidad de proteger al consumidor, que bajo una posición de vulnerabilidad celebra este tipo de negocios jurídicos que en caso de concretarse algún tipo de perjuicio puedan hacer definitivamente onerosa la responsabilidad de este.

No solo se observa la interposición de cláusulas abusivas en este tipo de negocio jurídico, sino que tal y como ya fue anotado en el estudio del clausulado, este tipo de plataformas que presentan al público un contrato de adhesión a su vez incluyeron una cláusula prohibida al tenor del artículo 38 de la Ley 1480 de 2011, que indica que “ *no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.*”, situación que resulta bastante regular en el giro ordinario de este servicio, quienes a través del envío de correos masivos a Usuarios, los notifican de cambios en los términos y condiciones, que probablemente harán más gravosa su situación como parte contratante.

En consecuencia, realizado el anterior análisis queda más que demostrada la necesidad de intervención normativa que tienen este tipo de servicios y la búsqueda de armonización entre entes reguladores, que permita de forma conjunta la prestación de un servicio idóneo y de calidad que no vulnere al consumidor a través de la ineficacia general de las cláusulas abusivas y prohibidas que ya fueron enunciadas, ya que si bien se reconoce que este tipo de contratos masivos no pueden ser diferentes a contratos de adhesión, no es menos cierto que ambas partes deben asumir responsabilidad frente a su actuar en la ejecución contractual y propender por la prestación de un servicio con altos estándares de calidad tanto para quien lo ejecuta como para quien lo recibe.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Beltrán Balaguera, Ana Milena. “*Control y vigilancia del servicio de transporte terrestre individual de pasajeros por medio de la plataforma digital Uber en Colombia y Brasil*”, Bogotá, Universidad Santo Tomas, 2021, 7-29. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/37659>
2. Orozco Palacio, Sara y Velásquez Fernández, Manuela. “*Uber: la plataforma tecnológica que rompe con los esquemas tradicionales de la regulación en materia de transporte individual de pasajeros en Colombia*”. Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías, n.º 14, 2015, 1-36. <https://doi.org/10.15425/redecom.14.2015.04>.
3. Da Silva, Filipe y Núñez, Georgina. “*La era de las plataformas digitales y el desarrollo de los mercados de datos en un contexto de libre competencia*”, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021, 9-10, <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/0c2536f0-bacc-491b-81ff-330298b959f2/content>.
4. Toro Orjuela, Mauricio. Proyecto No. 292 de 2019, Cámara de Representantes, 2019 <https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2021-11/P.L.372-2021C%20%28PLATAFORMAS%20DE%20TRANSPORTE%29.pdf>
5. Toro Orjuela, Mauricio Proyecto No. 372 de 2021, Cámara de Representantes, 2021 <https://www.camara.gov.co/plataformas-digitales>

6. Superintendencia de Transporte. “Borrador Proyecto de 2022.” Consultado el 23 de octubre de 2023. <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/participacion-ciudadana/por-medio-de-la-cual-se-establecen-herramientas-para-la-supervision-del-transporte-terrestre-automotor-asi-como-para-los-organismos-de-transito-y-de-apoyo-a-estos-y-se-establecen-otras-disposiciones/>
7. Toro Orjuela, Mauricio “Exposición de motivos del Proyecto No. 372 de 2021” radicado ante la Cámara de Representantes, 2021, <https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2021-11/P.L.372-2021C%20%28PLATAFORMAS%20DE%20TRANSPORTE%29.pdf>
8. Corte Suprema de Justicia. Sentencia SC370-2023. MP. Aroldo Wilson Quiroz Monsalvo, 2023, <https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2023/10/SC370-2023.pdf>
9. Narváez , Berónica, Arrieta Yeraldin y Flores Bertha. "El caso del aplicativo móvil Uber frente al régimen de protección a la competencia en la legislación colombiana", Revista Justicia 23, n° 33, 2018, 37-50, <https://doi.org/10.17081/just.23.33.2881>
10. Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. Sentencia del 20 de diciembre de 2019. Asesor José Fernando Sandoval Gutiérrez, <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/pdf/Acta%20Setencia%20UBER-.pdf>
11. Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor. Resolución No. 40313 del 2016. Superintendente Delegada Lina María Margarita Huari Mateus, 2016, https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2016/Septiembre/Notificaciones_06_R/2016550040313.pdf
12. Ministerio de Transporte. “Circular Unificación control de informalidad.pdf”. Ministerio de Transporte. Consultado el 23 de octubre de 2023. <https://www.mintransporte.gov.co/documentos/buscar/?q=ilegalidad>.
13. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. “"Debemos garantizar la neutralidad tecnológica": Ministra TIC sobre plataformas digitales de movilidad”. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Consultado el 23 de octubre de 2023. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/274134:Debemos-garantizar-la-neutralidad-tecnologica-Ministra-TIC-sobre-plataformas-digitales-de-movilidad>.
14. Corte Constitucional. Sentencia No. T-604/92. MP. Eduardo Cifuentes Muñoz, 1992, <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1992/T-604-92.htm>
15. Vargas Brand, Isué Natalia “Reporte. “Conversatorio sobre la regulación de las plataformas colaborativas: caso “UBER” celebrado en la Universidad de La Sabana. 07-02-2020.” Accedido 26 de agosto de 2022. <https://app-vlex-com.ez.urosario.edu.co/#search/jurisdiction:CO/uber+transporte/WW/vid/844454658>.
16. Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 16-2300775-5-0, 2016. https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Concepto_16-230075.pdf.
17. Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 17- 30407 – 1. <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Boletin-juridico/2017/RAD17030407JV.PDF>
18. Rodríguez Yong, Camilo Andrés. “Una aproximación a las cláusulas abusivas”, 2013, Legis Editores S.A.