

**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE FUSAGASUGA  
“COOTRANSFUSA”**

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS**

**1. DEFINICIONES Y ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS**

**1.1. Principios**

La Cooperativa De Transportadores De Fusagasugá “Cootransfusa”, al ser una empresa de transporte ofrece el servicio, por ello es quien en primer momento determina las condiciones ante el usuario, respetando los derechos que le asisten al mismo de conformidad al contrato de transporte establecido en la ley comercial, por ello este convenio se denomina dentro de los contratos de adhesión. El vínculo jurídico se establecerá por el simple acto de aceptación determinado bilateralmente entre la empresa y el usuario voluntad que se expresa con la aceptación del servicio de las condiciones definidas por la empresa.

Por Compatibilidad y Analogía el concepto de contrato de condiciones uniformes se entiende como “un formato único, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados”<sup>1</sup>

Un contrato consensual es aquel que se perfecciona por la mera voluntad explícita en la manifestación del consentimiento de las partes contratantes. El consentimiento no puede tenerse por sobreentendido ni cabe por omisión, siendo estrictamente necesario que se manifieste de forma expresa.

Hace parte integral de este contrato las disposiciones de la Ley 1480 del 12 de octubre de 2011 por medio de la cual se expide el estatuto del consumidor. Se entienden incorporados en este contrato todos los derechos que, a favor de los consumidores (pasajeros), se encuentren consagrados en las Leyes la Jurisprudencia y las normativas proferidas por las autoridades competentes sobre esta materia y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

La no aplicación o invalidez de algunas de las cláusulas no afectará la validez del contrato en su integridad.

---

<sup>1</sup> La Ley 142 de 1994

## 1.2. Definiciones:

Para los efectos del presente contrato y de acuerdo con lo establecido normas que regulan este servicio, las modificatorias y complementarias, se entiende que las siguientes expresiones significan:

**Empresa.** Es la Persona Jurídica Prestadora del Servicio, que se conoce como Cooperativa De Transportadores de Fusagasugá "COOTRANSFUSA"

**Consumidor o usuario – Pasajero.** Es toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice el servicio de transporte que ofrece Cootransfusa , para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y/o empresarial cuando que esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario y Pasajero porque indica quien es la persona que fue, es o va a ser transportada en virtud de este contrato;

**Petición.** Acto de cualquier persona particular o pública, consumidor - pasajero (o no), dirigido a la EMPRESA para solicitar, en interés particular o general, una actuación o acuerdo relacionado con la prestación de los servicios de transporte autorizados.

**Pasaje o Tiquete** es el documento emitido por COOTRANSFUSA en el que consta la identificación del pasajero, los lugares de origen y destino expendido siempre en los terminales correspondientes a las ciudades que se indican como puntos de origen y destino.

**Queja.** Medio por el cual el Consumidor – Pasajero pone de manifiesto su inconformidad con una actuación de determinado o determinados funcionarios de la empresa, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**Reclamación.** Es un proceso que se inicia con la solicitud del Consumidor - Pasajero con la finalidad que la EMPRESA revise, posibles fallas omisiones o extralimitaciones en la prestación del servicio para tomar una decisión posterior y definitiva en el asunto de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, o demás normas que se dicten para esta materia.

**Usuario.** Persona natural o jurídica que se llamará Consumidor y es Pasajero, que se beneficia con la prestación de los servicios. El Pasajero al serlo quedar sometido a las estipulaciones de este contrato.

## 1.3. Partes en el contrato:

Son partes en el contrato de servicio público la empresa Cooperativa de Transportadores de Fusagasugá "Cootransfusa". Razón social: COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE FUSAGASUGA SIGLA COOTRANSFUSA Sigla: COOTRANSFUSA Nit: 890.600.323-8 Domicilio principal: Fusagasugá (Cundinamarca), Dirección del domicilio principal: Diagonal 18 # 21- 31 Autopista

Sur Km 56 Municipio: Fusagasugá (Cundinamarca) Correo electrónico: [notificaciones@cootransfusa.com.co](mailto:notificaciones@cootransfusa.com.co) Teléfono comercial 1: 8739999, por una parte; y por la otra parte el pasajero o quien deba representarlo cuando por su capacidad legal / jurídica lo señale la ley.

- 1.4. Objeto. Es prestar bajo la responsabilidad de la empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en cada una de las modalidades autorizadas, a través de este contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar sus vehículos de servicio público vinculados, para el traslado en una ruta legalmente autorizada. COOTRANSFUSA se compromete a transportar a cada pasajero y su equipaje en un tiempo razonable; sin embargo, no se podrá alegar incumplimiento por no haberse determinado tiempos para el comienzo, la duración y finalización de los recorridos, ya que estos dependen de factores externos y ajenos a la empresa, Parágrafo. Se entiende el servicio solicitado como transporte entre un origen y un destino que componen las rutas, para los pasajeros y su equipaje conjuntamente.
- 1.5. Naturaleza jurídica y régimen legal del Contrato. Este es un contrato de los denominados por la ley "de adhesión" y hacen parte de él no sólo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios a ella autorizados la ley 336 de 1996, Ley 1480 de 2011 así como las normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan y reglamenten. En la interpretación del alcance de las obligaciones de la EMPRESA y del consumidor – pasajero, se aplicará el régimen de las obligaciones reales. Las partes se reservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales.

## 2. ACCESO AL SERVICIO

- 2.1. Solicitud: Para acceder al servicio será necesario que el pasajero declare que conoce las condiciones del servicio y que acepta además las que se estipulan en este contrato; y esa declaración se hace explícita con la compra del tiquete, con el que se demuestra que acepta y paga por el servicio que espera recibir.
- 2.2. Condiciones de la solicitud: La solicitud para la prestación será personal o por representante cuando no se tenga la capacidad legal de obligarse, en las oficinas – sedes - taquillas de la EMPRESA, de manera verbal o por escrito en formulario que se suministre cuando así se requiera (sin costo adicional), por correo o por otros medios de transacción que la costumbre comercial acepte; siempre que de ellas se logre establecer inequívocamente: a) La voluntad del solicitante de obtener la prestación del servicio. b) Que el solicitante cumplirá y acogerá las condiciones previstas en el presente Contrato

- 2.3. Celebración del Contrato. El presente Contrato se entiende celebrado desde el momento mismo en que la EMPRESA expende tiquete por el servicio solicitado y lo entrega al solicitante y este lo recibe.
- 2.4. Cualquier indicación (adulteración) que aparezca en el pasaje hecha por el pasajero o por empleados dependientes de COOTRANSFUSA o por terceros y que tienda a cambiar, modificar o suspender de algún modo las cláusulas que aquí aparecen carecerán de validez.

### 3. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

- 3.1. Obligaciones de La EMPRESA: En virtud del presente Contrato la EMPRESA se obliga a:
  - A. Transportar al pasajero y su equipaje en un tiempo razonable sin establecer un tiempo determinado. PARAGRAFO: Salvo restricciones consagradas en el presente contrato y las establecidas en la legislación colombiana.
  - B. Garantizar Calidad, Idoneidad y seguridad del servicio. Cootransfusa asegura prestar con idoneidad y seguridad el servicio de transporte que ofrece confirme a la calidad percibida por el Consumidor Pasajero de los vehículos y el personal de los que dispone la empresa. En ningún caso estas condiciones pueden violar lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.
  - C. Información pública de precios. La empresa está obligada a informar al consumidor pasajero en pesos colombianos el precio del servicio de transporte de acuerdo a la ruta y características del vehículo en que el pasajero desea realizarlo. El precio será informado antes de comenzar el viaje, visualmente en el sitio de abordaje y el consumidor pasajero estará obligado a pagar el precio anunciado.
  - D. Permitir que el consumidor pasajero haga reclamaciones y/o devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.
  - E. Informar, previamente al Consumidor Pasajero sobre la disponibilidad del servicio y el derecho de retracto como del término para ejercerlo.
- 3.2. Obligaciones del Consumidor - Pasajero. En virtud del presente Contrato el Consumidor - Pasajero se obliga a:
  - A. Cumplir los reglamentos y condiciones de seguridad establecidos por la empresa y las indicaciones que hagan las autoridades en normas escritas o por sus funcionarios en la vía.
  - B. A presentarse en el sitio establecido para el inicio del viaje del vehículo, una hora antes de la indicada en el tiquete como "hora de salida".
  - C. Cuando el pasajero adquiera su tiquete en temporadas altas, deberá someterse al ajuste tarifario y de itinerarios correspondiente al momento de realizar su viaje. Se considerará temporada alta las siguientes: i) Desde el día jueves antes

de iniciar la Semana Santa o Semana Mayor, ii) La Semana Santa o Semana Mayor, iii) Temporada de receso escolar, iv) Temporadas de festividades nacionales (Ferias y Fiestas), v) Puentes Festivos, vi) Temporada Vacacional Estudiantil, vii) Época Decembrina. Otros que afecten el origen – destino o en tránsito por eventos masivos programados o no en cada ciudad.

- D. No viajar cuando se encuentre en estado de embriaguez o bajo influjo de sustancias embriagantes, estupefacientes, alucinógenas o en notorio estado de desaseo.
  - E. El pasajero no podrá fumar ni consumir bebidas alcohólicas mientras se encuentre dentro del vehículo. En caso de hacerlo, la empresa podrá abstenerse de continuar prestándole el servicio público de transporte.
  - F. Todo pasajero que viaje con un menor de edad, debe adquirir un tiquete o pasaje para el menor quien deberá ocupar durante el viaje su correspondiente puesto, con excepción de los niños que se deben cargar en brazos o menores de dos (2) años.
  - G. El pasajero explícitamente reconoce las estipulaciones del presente contrato con la compra del tiquete o pago del valor del pasaje.
  - H. El Consumidor - Pasajero se obliga a pagar el valor del pasaje o tiquete, establecido por la empresa transportadora, antes de iniciar el viaje, directamente a la empresa que para este efecto tiene funcionarios debidamente identificados y siempre debe reclamar el comprobante del pago. El comprobante del pago le puede ser exigido en el recorrido o al final de este para chequear las contraprestaciones de las partes.
  - I. Los menores de catorce (14) años deben viajar acompañados de un adulto. Los niños de catorce (14) años y menores de 18 años podrán viajar solos con autorización de uno de sus padres o adulto responsable quienes deberán suscribir el correspondiente permiso solicitado en las Taquillas de cada Terminal, deberán portar el Registro Civil de Nacimiento del menor o el documento de identidad correspondiente.
  - J. Pagar un tiquete o pasaje por cada persona y por cada viaje con excepción de los niños que puedan ser cargados en brazos y menores de dos (2) años
  - K. Los pasajeros niños menores de diez (10) años no podrán viajar en los primeros puestos del vehículo.
- 3.3. Obligaciones especiales del Consumidor – Pasajero por su equipaje mascotas y otros. En virtud del presente Contrato el Consumidor - Pasajero se obliga a:
- A. El pasajero está obligado a declarar ante la taquilla de COOTRANSFUSA al momento de adquirir su tiquete el equipaje cuyo valor sea superior a \$300.000 mcte y de objetos que considere de valor, los cuales serán transportados solo bajo responsabilidad del Consumidor – pasajero y por los que no le será posible reclamar indemnizaciones o perdida.
  - B. El pasajero no podrá llevar consigo o en su equipaje armas, municiones, materias explosivas, inflamables o corrosivas, drogas alucinógenas o

estupefacientes, radioactivos, combustibles no autorizados, mercancía peligrosa, mercancía de contrabando, metales preciosos, títulos valores o cualquier otro objeto o cosa de prohibido comercio o restringida circulación en el país, ni objetos cuya tenencia implique la configuración de un delito. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a COOTRANSFUSA, al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo.

- C. El pasajero que desee transportar un animal doméstico de los permitidos según las normas y este contrato, deberá informar antes de comprar su tiquete tal situación a fin de conocer las restricciones establecidas por COOTRANSFUSA para el transporte de animales domésticos. Parágrafo: La empresa no cobrará por este servicio, siempre que el pasajero no ocupe junto con el animal más de un puesto (silla - lugar).
- D. Al pasajero le queda prohibido transportar fauna silvestre, exótica, cualquier animal en vía de extinción o los que se encuentran señalados en la Ley 611 de 2000, sin los debidos permisos dados por las autoridades correspondientes. La violación a lo anterior hará responsable al pasajero de todos los perjuicios que sobrevengan a la empresa, al propietario del vehículo, al conductor o a los demás pasajeros por tal motivo.
- E. El pasajero podrá transportar animales domésticos siempre y cuando estos se encuentren en condiciones de salubridad, el pasajero propietario o tenedor de la mascota le garantice su seguridad y el transporte del animal no represente incomodidad ni genere intranquilidad para los demás pasajeros.
- F. El pasajero deberá transportar siempre su mascota dentro de un guacal que cuente con las necesidades propias del mismo, en cuanto tamaño, raza y peso. Es responsabilidad del Pasajero suministrar el Guacal
- G. Sin excepción alguna la mascota deberá ser transportada en guacal rígido, con pañal (si se le requiere), deberá portar carnet de vacunación vigente y bozal. En el evento que el Guacal mida menos de 40 centímetros de alto la mascota podrá viajar en la parte superior del vehículo; Si el Guacal mide más de 40 Centímetros deberá sin excepción viajar en la bodega del vehículo, para tal efecto EL Pasajero deberá tomar en consideración que algunas razas podrían presentar problemas de salud durante el viaje debido a sus características físicas,
- H. El Pasajero se compromete a no sacar el animal de su contenedor, por ningún motivo en el transcurso del viaje; en tal sentido COOTRANSFUSA se reserva el derecho de negarse al transporte de algunas razas. Al interior del vehículo en la zona de pasajeros no podrán viajar razas agresivas / peligrosas debido al riesgo que representa a la seguridad de los pasajeros, entre esas razas están American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Pitt Bull Terrier, American Pitt Bull Terrier, De presa Canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier y Tosa Japones; estas razas solamente podrán viajar en la bodega en guacal rígido y cumpliendo todas las medidas de seguridad y salubridad. El transporte de

mascotas de tamaño propio mayor a 40 centímetros en vehículos de los servicios de Vans estará sujeto a capacidad de la bodega. Es obligación del Pasajero al momento de hacer la reserva o comprar el pasaje informar que transporta esa clase de Mascotas, de omitir información y presentarse a la taquilla o agencia con ellas, la Empresa podrá negarse a su transporte. Solo se permite el transporte de un animal doméstico por pasajero. En el caso de animales en servicio (Lazarillos) su transporte será autorizado previo a que la Empresa verifique las condiciones de seguridad y salubridad necesarias, así como la documentación que para tales efectos debe portarse.

- 3.4. Obligaciones especiales del Consumidor – Pasajero por las características especiales del equipaje, su declaración de valor y reclamaciones.
- A. El pasajero tendrá derecho a transportar por el valor de su tiquete y sin recargo hasta quince (15) kilos y altura de ochenta (80) cm de longitud (Equipaje de Bodega); de este peso y tamaño en adelante pagará excedente, de conformidad con las tarifas establecidas por la empresa.
  - B. COOTRANSFUSA, no responderá por equipajes que lleven dinero, títulos valores, joyas, artículos de lujo, documentos confidenciales, escrituras, documentos que contengan o representen propiedad intelectual o cualquier otra mercancía distinta de prendas de vestir y artículos de aseo personal, tampoco se hará responsable del equipaje de mano pues este será de exclusiva responsabilidad del pasajero.
  - C. La empresa, el propietario del vehículo o el conductor NO responderán por objetos que sean olvidados dentro del vehículo o sustraídos por otros pasajeros ante el descuido de su propietario
  - D. Para todos los efectos y bajo responsabilidad de su propietario deberán ser transportados como equipaje de mano (permitido hasta 10 kilos) los siguientes elementos: dinero, títulos valores, celulares, computadores, filmadoras, cámaras fotográficas, tablets, audífonos, ipad, reproductores de multimedia, juegos electrónicos y demás equipos electrónicos o cualquier objeto valioso o distinto a prendas de vestir y artículos de aseo personal.
  - E. La empresa solamente responderá por los equipajes, cuando estos hayan sido entregados al conductor del vehículo y declarados en la taquilla de COOTRANSFUSA a quien este delegado para cumplir esta función; y solo cuando a cambio se entregue al pasajero la ficha numerada cuyo número debe ser igual al del sticker adherido al equipaje. Sin la presentación de la ficha numerada no se le entregará el equipaje. Debe reclamarse siempre una ficha al entregar el equipaje.
  - F. El propietario del vehículo, el (los) conductores y demás funcionarios de la empresa, responderán o serán exonerados de acuerdo a lo normado por el Artículo 1003 del Código de Comercio y demás normas aplicables.

#### 4. DEL SERVICIO, EXCEPCIONES A LA CONTINUIDAD Y CONSECUENCIAS JURÍDICAS

- 4.1. Continuidad en el servicio: La EMPRESA prestará el servicio de manera continua y permanente, en las condiciones que le han sido autorizadas y que fueron acordadas con el consumidor pasajero relacionadas en este contrato, siempre que las condiciones ajenas a la empresa se lo permitan y la seguridad del pasajero o la integridad del operador o de los equipos no esté en riesgo.
- 4.2. Suspensión del Servicio: la empresa podrá, aunque haya contratos de transporte pendientes de cumplirse, suspender su ejecución por salvaguardar la integridad de los pasajeros, de su personal y de su equipo – instalaciones; en este caso se procederá de igual manera que para el retracto.
- 4.3. Terminación del contrato sin prestación completa del servicio. la EMPRESA podrá tener por resuelto el contrato y prestar e del servicio en los siguientes eventos

Por mutuo acuerdo

Por incumplimiento del contrato conforme a las leyes civiles y comerciales.

Por el derecho de retracto que tiene el Consumidor pasajero.

Parágrafo. La ejecución de este contrato es del tipo de prestación de servicios cuya prestación comienza con el acuerdo del consumidor pasajero y en consecuencia el retracto del servicio solicitado ya cancelado puede hacerse siempre antes de que el servicio haya debido cumplirse o en el instante mismo de la solicitud, caso en que el consumidor pasajero tendrá opción de solicitar la devolución del valor del tiquete siempre mediante el procedimiento que la empresa tenga establecido para el pago de obligaciones económicas

- 4.4. El incumplimiento de las condiciones de Calidad, Idoneidad y seguridad del servicio, por causas ajenas a la empresa no dará lugar a Responsabilidad solidaria de la empresa ante el consumidor – pasajero, ni de Responsabilidad por daños o perjuicios en los términos de ley.
- 4.5. Excepciones de responsabilidad en el daño y el perjuicio

Por fuerza mayor o caso fortuito;

Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado;

Por hecho de un tercero;

Cuando no haya iniciado el servicio o el pasajero viaje sin tiquete o sin soporte del pago

Parágrafo. Cuando haya concurrencia de causas en la producción del daño, la responsabilidad de la empresa podrá disminuirse en la proporción de participación.



## 5. ACTUACIONES E IMPUGNACIONES

- 5.1. Peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencia: El Consumidor Pasajero tiene derecho a presentar peticiones, reclamos, quejas y sugerencias ante la EMPRESA y a que ésta le notifique en debida forma la correspondiente respuesta. Los que se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y/o Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten. También es posible que por la complejidad del evento las quejas, peticiones y reclamos se tramiten sin formalidades en las oficinas, sedes o taquillas destinadas para la atención al cliente, pero, en todo caso, las quejas relativas al servicio deberán indicar específicamente los presupuestos de hecho y las pruebas al alcance de quien las radica fundamentos de la inconformidad y el valor reclamado si este fuera el caso.
- 5.2. El pasajero tendrá derecho a acudir a las normas que regulan el transporte de personas, el código civil y el de comercio según la normatividad colombiana. Para ello podrá comunicarse a través de la línea cómo conduzco Numeral 767 Opción 3 directamente con la Superintendencia de Puertos y Transporte para informar el exceso de velocidad, la conducción peligrosa y toda eventualidad que observe durante el viaje; también directamente con la empresa a la línea 873 9999 Ext. 109, correo electrónico [calidad@cootransfusa.com.co](mailto:calidad@cootransfusa.com.co) o en la página web <http://cootransfusa.com>.

## 6. DISPOSICIONES FINALES

- 6.1. Modificación del Contrato Cualquier modificación que se introduzca al presente Contrato por parte de la EMPRESA siempre que no constituya abuso de la posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y su vigencia depende solo de publicidad para ser informada a los consumidores – pasajeros dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su adopción, a través de medios expeditos y aquellos que se consideren de amplia divulgación.
- 6.2. Cesión del Contrato: por regla general se prohíbe la cesión de derechos en este contrato a ambas partes, salvo que medien convenio de colaboración entre empresas debidamente tramitados antes las autoridades. El Pasajero no puede ceder los derechos que se le reconocen con la solicitud y pago del servicio que se demuestran con la compra del tiquete, por tanto, le está siempre prohibido hacer la reventa del servicio (tiquete) ante lo cual la empresa puede como en efecto lo hará negarse a cumplir con el servicio.
- 6.3. Solución de controversias: Sin perjuicio de la posibilidad de recurrir, de común acuerdo, a cualquier otra forma de solución alternativa de conflictos, o que el consumidor pasajero solicite la protección judicial que estime conveniente, las

diferencias que surjan entre la EMPRESA y cualquiera de las personas que sean partes en este contrato, con ocasión de su celebración, ejecución, terminación o liquidación, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene para el efecto, se someterán a la conciliación extrajudicial de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. La conciliación se llevará a cabo en el municipio de Fusagasugá, porque para todos los efectos la sede judicial pactada por las partes es esta y no donde deba prestarse los servicios objeto de este contrato. Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio su intervención la designación de personas que puedan colaborar en la mejor solución del conflicto.

- 6.4. Perfeccionamiento. El presente Contrato se perfecciona con la entrega que la EMPRESA hace de este publicándolo en su página web oficialmente registrada, copia del mismo se mantendrá publicado en físico en las oficina - sedes – taquillas, donde el consumidor puede solicitar el servicio.

---

JOHN JAIRO SARMIENTO ORTEGO  
Representante Legal  
EMPRESA TRANSPORTADORA

---

EL PASAJERO

Vigencia. El presente contrato deberá empezar a cumplirse el día 17 de junio de 2022.

Dado en Fusagasugá a los 16 días del mes de junio de 2022