

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES  
CUARTO SEMINARIO DE GRADUACIÓN DEL PLAN 1993**



## **“LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS”**

**TRABAJO DE GRADUACION PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN CIENCIAS JURIDICAS**

**PRESENTADO POR:**

**MONGE CASTRO, FLOR LIZETH  
PINEDA NOLASCO, ANA DELMY  
RIVERA FLORES, YESSENIA ORQUÍDEA**

**DIRECTOR DE SEMINARIO**

**LIC. HUGO DAGOBERTO PINEDA ARGUETA**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, NOVIEMBRE DE 2001.**

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo corresponde al Área de Derecho Administrativo y trata de la “Vulneración de los Derechos del Usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros”, todo ello con el objetivo de determinar como se vulneran los Derechos del usuario por los entes encargados de prestar el Servicio Público de Transporte.

En el Capítulo I, se desarrollan los antecedentes históricos del Servicio Público y del transporte Colectivo de Pasajeros en particular. En sus orígenes los Servicios Públicos pertenecían a un Estado Liberal Clásico, en el que existía restricción en la competencia, control de principios y concentración de la propiedad. Posteriormente en el Estado social de Derecho se definen las reglas generales de la prestación de los servicios públicos, en el cual se deja a iniciativa privada la satisfacción de las necesidades de la colectividad, por lo que se hizo necesario una nueva política de administración que beneficiara y protegiera a los consumidores y usuarios del servicio, por lo que el Estado tuvo que intervenir.

A través de los años el hombre se vio en la necesidad de comunicarse por lo que busco vías alternas para transportarse,

para ello, en sus inicios se movilizó a pie luego creó la balsa y la canoa, colocó piedras redondas bajo las narrias hasta transformar posteriormente las ruedas, las cuales hoy en día han evolucionado creando el transporte en autobús y microbús.

Capítulo II En este se da a conocer el Marco Doctrinario de los Servicios Públicos, partiendo de la noción de estos, podemos decir que son Servicios Públicos, “la prestación en beneficio de un grupo social, por medio del cual se brindan una serie de condiciones necesarias para impulsar el desarrollo y bienestar industrial de la población a través de la satisfacción de necesidades de orden público, que se caracteriza por ser, nacional o general, de carácter esencial, universal, de calidad, continuo, accesibles, racional del consumo, y participación del Estado. Dicha actividad, es realizada directamente por el Estado, ya sea por medio de la administración Pública Central o por Instituciones Descentralizadas, Territorial o Funcionalmente, como también indirectamente por medio de concesiones. Para llevar a cabo la satisfacción de la necesidad, los servicios públicos deben disponer de los medios necesarios para que sea operante como un elemento humano, material y jurídico.

Todo Servicio Publico se caracteriza por ser general, obligatorio, uniforme, regular y continuo. Así también presenta diversas clasificaciones como por ejemplo: Por la Titularidad del servicio, por la necesidad de su prestación, por el carácter de su prestación, por la forma de su ejercicio, entre otros.

El Capitulo III. Hace alusión a la concesión de los Servicios Públicos, estudiándose por concesión como el acto administrativo por el cual la Administración Publica otorga por tiempo determinado a un particular, la facultad de prestar un servicio publico, o de usar, aprovechar y explotar bienes del Estado, de acuerdo a las normas que lo regula, entre dicha normativa podemos mencionar la Constitución de la República, Tratados Internacionales como las Directrices de la ONU y el Proyecto de Ley Marco de Preteccion al Consumidor, así como también Código Penal, Código Municipal, y las Leyes de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, De Protección al Consumidor, de Adquisición y Contrataciones de la Administración Pública y sus Reglamentos.

En el Capitulo IV. Seda ha conocer los análisis e interpretación de datos recopilados durante el proceso de investigación realizado a través de entrevistas, a los miembros del Viceministerio de Transporte, a Empresarios de Transporte Público y sus empleados.

Capítulo V. Con este apartado se finaliza el presente trabajo con las Conclusiones y Recomendaciones, en la Vulneración de los Derechos de los Usuarios en la Prestación del Servicio Público de Transporte Colectivo de pasajeros, esperando con ello proporcionar un aporte a los estudiantes de Ciencias Jurídicas.

# **CAPITULO I**

## **ANTECEDENTES HISTORICOS DEL SERVICIO PUBLICO Y DEL TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS EN PARTICULAR.**

### **1.1 SERVICIOS PUBLICOS EN GENERAL**

Los servicios públicos han presentado a través de la historia múltiples y complejas formas y contenido que se salen de la órbita del Derecho común. Es a través de ellos, que el Estado satisface las necesidades esenciales o básicas, suntuarias y colectivas prestadas por la Administración Pública en forma directa o bien indirecta, por medio de contratos de Concesión, delegando así ciertas atribuciones a los concesionarios.

Es a partir de los años 30's en el Estado Liberal Clásico, en el cual, este (El Estado), es quien protege al Mercado Nacional mediante restricciones en la competencia, control de principios y concentración de la propiedad. Se da un modelo económico y social caracterizado por proporcionar materia prima a los países desarrollados. Asume la gestión directa de numerosas actividades productivas y de servicios públicos. Aquí se presenta una situación en donde el Estado es llamado a realizar las transformaciones estructurales de carácter económico, cultural y jurídico en sociedades tendientes a

impulsar el desarrollo del país.

Posteriormente, en el Estado Social de Derecho se definen las reglas generales de la prestación de los Servicios Públicos, fiscalizando su cumplimiento a través de entes reguladores y dejando el mercado y al sector privado, tanto las decisiones propiamente económicas como las de provisionamiento de los Servicios Públicos; es decir, que dichos servicios se dejaron a la iniciativa privada, satisfaciendo las necesidades colectivas de carácter industrial y comercial, limitándose el Estado a una función de policía o de control el cual suele ejercer por medio de Superintendencias y Direcciones Generales.

El paso de la primera modalidad del Estado Socialista al Estado Liberal, condujo a la eliminación de controles y restricciones al mercado, el desmantelamiento del aparato empresarial Estatal y el inicio de un fuerte proceso de privatización, especialmente de las empresas de Servicios Públicos. Necesitando con ello una nueva política de administración que beneficie o proteja a los consumidores y usuarios del Servicio, por lo que el Estado tuvo que intervenir en el ejercicio de su poder Soberano (Estado Intervencionista), dictando un conjunto de normas Jurídicas, Legislativas y Administrativas con el objeto de asegurar la regularidad y seguridad de las prestaciones y el control

económico de los servicios.

La intervención del Estado tiende a impedir que quienes prestan el servicio se lucren excesivamente a expensas de la población usuaria, por lo que, es el Interés Público el que se beneficia con dicha intervención.

## **1.2 EVOLUCION DEL TRANSPORTE**

El Transporte según sea la vía que se use, se realiza a través de las tres grandes divisiones de nuestra esfera celeste: tierra, mar y aire.

Los primeros viajes del hombre fueron por tierra, movilizándose a pie, en un principio acarreaba sus alimentos en brazos, luego cargó fardos sobre sus espaldas, y más tarde arrastró las cargas pesadas por el suelo, y finalmente utilizó la rama de un árbol, que después se convirtió en varaderas o narrias. La parte superior o el tronco de un árbol, primera forma de Transporte Acuático, fueron los predecesores de la balsa y de la canoa. Las piedras redondas y los troncos del árbol, que colocados bajo la narria facilitaban el Transporte, evolucionaron hasta transformarse primero en rodillos y luego en ruedas, fue la invención de esta, el mayor adelanto que ha presentado en su inicio la historia del Transporte. Los más antiguos de estos vehículos son pictografías descubiertas en



paredes de cuevas naturales y lugares semejantes. Entre ellas figuran carros de dos ruedas y vagones de cuatro ruedas, estas incluso son cubos, ejes y radios, tirados por bueyes y caballos, y barcas con bancos de remeros.

La rueda aseguró un Transporte más rápido e hizo posible llevar cargas más pesadas, cada vez en mayor uso, mejoró notablemente en rapidez bajo el impulso del vapor, energía eléctrica y gasolina. Fue a partir del siglo XVI que se utilizaron en las minas Europeas las vías y vagones de ferrocarril. Se conservan grabados de "Automóviles" mecánicos que datan de 1515. El Capitán Francés Nicholas Cugnot construyó e hizo funcionar un vagón movido a vapor en 1769; durante los cincuenta años siguientes se construyeron varios otros. Entre 1820 y 1840 solo en Inglaterra se experimentó con más de 70 vehículos, sin embargo, la era del automóvil no se inició hasta principios del siglo XX.

En sus primeros viajes el hombre siguió los senderos abiertos por los búfalos y otros animales migratorios que se movían de unos pastos a otros, siempre sobre pistas directas y fáciles. Estas rutas, con algunas modificaciones se convirtieron en caminos para carros y vagones.

Los caminos pavimentados, comenzaron a construirse hacia 1500 antes de Jesucristo. El extenso sistema de

calzada Romana, con más de 80,000 Km, se extendía desde el Sur de Escocia a través de Inglaterra, Francia, Portugal, España y a lo largo de la Costa Norte del Mediterráneo, hasta la India; por el Norte de Africa llegaba hasta las columnas de Hércules. Unos 24,000 Km., de dichas carreteras recorrían Italia y gran parte del total estaba pavimentada.

Los ríos y canales fueron las principales rutas de Transporte para el hombre primitivo, que primeramente los atravesó en balsa, luego esta forma cambió y creció de tamaño hasta que apareció el buque Oceánico moderno. La primera noticia que se tiene de la vía marítima artificial es la de un canal que contorneaba la primera catarata del Nilo, construido por los Egipcios durante la VI Dinastía (2625- 2475 antes de Jesucristo). Más tarde los Fenicios construyeron un canal para barcos, sobre una distancia de unos 183 Km. Con anchura suficiente para que pudieran cruzar dos barcos que navegasen en sentido contrario.

Los países mediterráneos se dedicaron al comercio en gran escala, ya a comienzos de la Era Cristiana; utilizaron buques de longitud superior a los 120 mts. y con una manga que excedía los 21 mts. La navegación se sirvió exclusivamente de remos y velas hasta principios del siglo XIX, que puede considerarse como alborar de la Era Mecánica. La Historia indica, sin embargo, que la primera

máquina de vapor fue construida por Herón de Alejandría, matemático griego (285- 246 antes de Cristo). A la vista de los recientes adelantos de la aviación, es curioso considerar que se trataba de una máquina de propulsión a chorro. Lo mismo ocurrió con el automóvil de Sir Isaac Newton (1642-1727).

El primer barco movido a vapor fue el del español Blasco de Garay (1542), construido con permiso y subsidio del Rey de España. También se dice que el Francés Denis Papín, en 1707, construyó y empleó un barco de vapor en el río Fulda (Alemania) Se conserva la descripción, especificaciones y un dibujo de un barco de vapor debidos al inglés Jonathan May. La construcción del Clermont, por Faltón en 1807, señala el comienzo de la navegación a vapor.

Los primeros ensayos de viajes aéreos pertenecen a la antigüedad. Existe cierta evidencia histórica de intentos de emplear planeadores en China y Egipto hace muchos siglos. Pero el hombre en su búsqueda de transportarse más rápido inventó el avión, siendo los hermanos Wright, que realizaron el primer vuelo con motor, el 17 de diciembre de 1903, en punto de la Costa de Carolina ( E.U.) Enormes aparatos de Transporte de varios motores mantienen vuelos fijos sobre rutas que atraviesan la tierra y el mar, pero para ello, el vuelo mecánico tuvo que esperar hasta comienzos del siglo XX.

### **1.3 EVOLUCION HISTORICA DEL TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS (AUTOBUS)**

El Transporte en Autobús, es una modalidad especial del Transporte por carretera y ha alcanzado extraordinario desarrollo en los países que cuentan con una buena red de autopistas. La Colonización y el desarrollo de grandes zonas de terrenos deben agradecerse a la construcción de carreteras, canales interiores y ferrocarriles. Aunque la inmensa mayoría de los transportes que se realizan por carretera corresponden al desplazamiento de mercancías, el Transporte de Pasajeros en Autobús reviste gran importancia como complemento y prolongación de las líneas ferroviarias. El perfeccionamiento del motor de gasolina y del automóvil, suministraron la base para el autobús antes de 1900, por lo que el Servicio de Autobús nace a principios del siglo XX. La mayor parte de esta clase de servicio corrió a cargo de automóviles corrientes; con frecuencia se establecieron paradas, similares a las de los taxis, donde los usuarios alquilaban el vehículo y determinaban el recorrido a seguir. Sin embargo, pronto se hizo sentir la necesidad de dar mayor cabida a los vehículos. Un Californiano, intento resolver el problema uniendo dos Automóviles de Pasajeros; otros transportistas alargaron los chasis de los automóviles; no faltó quien montara cajas de maderas con asientos sobre un chasis de camión. Simultáneamente se fueron estableciendo rutas

regulares, que rara vez cubrían largas distancias. Gradualmente los servicios se extendieron, se coordinaron, y al aumentar la demanda, obligaron a perfeccionar los autobuses y a construir y mejorar las carreteras.

En nuestro país, se distingue dos tipos de carreteras que han propiciado el auge económico. Las troncales, formado por el sistema de vías principales, en las cuales convergen las del otro tipo, comunales o vecinales, que ponen en comunicación a numerosas poblaciones y aldeas. La carretera principal del país es la Panamericana, que atraviesa el país desde el Este, puente sobre el río Guascoran en la frontera con Honduras, al Oeste, San Cristóbal, en el límite fronterizo con Guatemala. El Salvador fue el primer país de las Repúblicas Centroamericanas que terminó su tramo de esta carretera completamente pavimentada en la actualidad. De ella arrancan casi todas las demás carreteras. La segunda carretera en importancia, es la recientemente construida del Litoral Costero, que ha abierto nuevos paisajes maravillosos al viajero y alternativas de distancia.

Fue en el año de 1904, que la London General Omnibus Company, que hasta entonces utilizó vehículos de tracción animal, recibió autorización para lanzar a las calles de Londres el primer autobús de motor "movido a petróleo". Un año más tarde la Fifth Avenue Coach Company Neoyorquina

adquirió uno de los autobuses de Londres como experimento para reemplazar a sus vehículos arrastrados por caballos. Uno de estos primitivos autobuses pesaba 2,800 Kg. Utilizaba un motor de gasolina de cuatro cilindros, 150 mm. De diámetro interior y 175 mm. De carrera, y estaba equipado con un rudimentario freno de aire, sirena, faro de queroseno y luz trasera de acetileno.

Las primeras mejoras del Servicio de Autobuses se produjeron en las líneas urbanas y locales. Además se fueron estableciendo líneas entre distintas ciudades al tiempo que se implantaban Servicios de Autobuses en ciudades que carecían de toda clase de Transporte Público. Los Autobuses superaron a los trenes interurbanos y a los tranvías locales. La evolución de los Transportes en Autobús se haya íntimamente ligada al desarrollo de la vida suburbana y a la descentralización que caracteriza la primera mitad del siglo XX.

Los primeros Autobuses basados en los Automóviles de Pasajeros y en los camiones tenían escasa capacidad y resultaban poco confortables. Hasta 1922 no apareció un chasis diseñado especialmente para aplicación a los Autobuses.

Después se popularizó la distribución de asientos según un eje central y luego se copiaron con más o menos fidelidad

las carrocerías de los tranvías. Desde entonces se han sucedido de forma ininterrumpida las mejoras en el diseño, construcción y accesorios. Hacia 1935 se adoptó la construcción integral, que combina el chasis con la carrocería y utilizaba principios aerodinámicos: Los vehículos resultaron más fuertes, seguros, cómodos y duraderos. El desplazamiento del motor a la parte posterior del chasis o bajo el piso de la carrocería mejoró la visibilidad del conductor, la capacidad de pasajeros y el manejo del vehículo. Los diversos tipos de servicios prestados por los Autobuses determinaron la creación de gran variedad de modelos ajustados a las distintas necesidades de cada operación.

### **1.3.1 EN EL AMBITO INTERNACIONAL**

Transporte Público, también denominado Transporte de Masas, es el Servicio de Transporte para Pasajeros, Urbano y Suburbano a los que puede accederse mediante el pago de una tarifa fijada y explotado por servicios regulares establecidos en rutas, señales y con paradas específicas.

Aunque hay pocos informes de los Servicios de Transporte, desde comienzos del siglo XVI, el primer Ómnibus moderno fue introducido en el año 1829, cuando George Shillibeer, un emprendedor fabricante de carrozas estableció un servicio en Londres; esto fue seguido en la ciudad de New

York, por una línea a lo largo de la calle Broadway en 1831.

Con la Revolución Industrial, y el consiguiente crecimiento de las ciudades, se hizo cada vez más importante un sistema de circulación urbana para transportar a la población al trabajo, a los acontecimientos sociales, culturales y deportivos y para viajes de compras, médicos o de otros tipos. El primer Servicio de Transporte Subterráneo, conocido como Metro, Apócope de Metropolitano o Ferrocarril Urbano, se inauguró en la ciudad de New York en 1904.

Cuando el automóvil privado estuvo disponible en las dos primeras décadas del siglo XX, muchas Compañías de Ferrocarril Urbano quebraron. En la década de los 30's un esfuerzo para la revitalización de los Ferrocarriles Urbanos se hizo con el desarrollo del coche PCC (por el Comité de la Reunión de Presidentes de Ferrocarril Eléctrico.) La mayoría de las ciudades, sin embargo utilizaron el Autobús propulsado por Diesel, porque permitía flexibilidad y libertad de seleccionar la ruta de la Línea de Transporte que con el cable aéreo necesario para tranvía y trolebuses no se podía realizar.

El Transporte de viajeros creció rápidamente en Estados Unidos hasta 1920, pero disminuyó pasada la Primera Guerra Mundial durante la depresión económica a causa del



racionamiento de gas y la escasez de la producción de automóviles, el número de viajeros se incrementó mucho en la década de los años 40's, alcanzó casi 24000 millones de pasajeros anuales hacia el final de la Segunda Guerra Mundial. Este fue un periodo exitoso para el Transporte el cual fue de corta duración; ya que con el enorme incremento de poseedores de automóviles privados y el programa de construcción de autopistas del gobierno, el uso del Transporte Público decreció rápidamente. Hacia mediados de la década de los años 60, el número anual de viajeros había decrecido hasta los 7000 mil millones de pasajeros; desde ese año ha permanecido aproximadamente constante. Aunque el número anual de pasajeros ha cambiado poco, el porcentaje de viajes en Transporte Público ha seguido disminuyendo desde un 35 % ha mediados de las décadas de los 40's hasta un 3% de todos los viajes urbanos de la década de los años 80's. Sin embargo el Transporte Público desempeña una función esencial en muchas áreas metropolitanas donde más del 50% de los trabajadores dependen de él para desplazarse hacia y desde el área central donde se localiza el empleo.

Todos los primeros países en la primera etapa de su crecimiento atravesaron un proceso de evolución en el desarrollo del Transporte, a medida que fue introduciéndose gradualmente una nueva tecnología en este campo.

## **EN ESTADOS UNIDOS**

Los Estadios Primitivos del Transporte en Estados Unidos resultan familiares para aquellos que comienzan la ardua labor de solucionar la escasez de Transporte.

El Transporte Terrestre consistía en algunas pocas importaciones de gran valor que podían absorber los altos costos de Transporte con animales por caminos y sendas difíciles. A principios del siglo XIX se necesitaba dos parejas de bueyes, durante tres días, para hacer un viaje sostenido de cincuenta y cinco kilómetros. El costo del transporte era tan elevado, que aunque no hubiese costado nada producir maíz, este no hubiere podido venderse a 30 Km de su lugar de origen. Resultaba más barato trasladar una tonelada de hierro por el Atlántico que llevarla a 15 Km a través de Pensilvania.

Muchas de las primeras ciudades norteamericanas se hallaban tan aisladas que virtualmente operaban sobre una base de autoabastecimiento, por lo general los caminos rurales no era más que un claro que permitía el paso de caballos.

A fines del siglo XVIII se estableció, mediante el servicio postal un número limitado de líneas de comunicación. En un principio la entrega de encomiendas prestó un servicio mensual desde New York hasta Virginia, unos 600 Kms. al Sur,

empleando un promedio de cuatro semanas. Cuando el tiempo era bueno y de ocho cuando el tiempo era malo.

Los Gobiernos Estatales, Federales y Locales emprendieron programas de mejoramiento de carreteras sin las ventajas de contar con planes o con asesorías técnicas. Más adelante se financiaron los caminos mediante el peaje, las cargas más pesadas y las mayores velocidades, gracias a las carreteras consolidadas, redujeron los costos del Transporte y proporcionaron pruebas que llevaron a los inversores privados a poner sus capitales en caminos a lo largo de todo el Este. La combinación de canales y caminos incluidos, el portazgo ( derechos que se pagan por pasar en un sitio determinado de un camino) redujo los costos del Transporte y permitió el aumento de la capacidad de carga de las barcazas y vagones.

Con la introducción de la máquina de vapor y su aplicación del Transporte por ferrocarril, América del Norte, dio el mayor impulso para romper la barrera del Transporte. Por primera vez los hombres y los animales fueron relevados de la principal responsabilidad como productores de energía. La mecanización acarreó grandes progresos en la Economía, velocidad y capacidad del Transporte y creó muchas actividades económicas auxiliares que contribuyeron al impacto de esta nueva era del Transporte.

Entre 1850 y 1890 la construcción de ferrocarriles absorbió más capital que cualquier otro sector de la economía Norteamericana. En 1863 el presidente Abraham Lincoln, firmó la ley que autorizaba la construcción de dos rutas transcontinentales. Se concedieron subvenciones en tierras fiscales por cada milla, de vía que se instalaba, creándose de este modo un incentivo poderoso para que las dos compañías privadas, la Unión Pacific y la Central Pacific, construyeran las instalaciones con mayor rapidez posible.

El afán por la construcción de ferrocarriles dejó a Estados Unidos al terminar el siglo XIX.. Con un sistema caminero completamente inadecuado, que ocasionaba virtualmente una interrupción de Transporte Terrestre con mal tiempo. Los primeros servicios de portazgo , habían caído en desuso como resultado de la competencia de ferrocarriles, y los caminos públicos no eran mantenidos en estado de conservación, debido a la falta de previsión administrativa o fiscal. El primer, viaje transcontinental motorizado no se realizó hasta 1911, Una parte del viaje, desde Denver hasta los Angeles tardó 66 días. El problema de la época no consistía únicamente en los caminos deficientes, sino también en los vehículos defectuosos. En 1944 Estados Unidos empezó a producir más vehículos de motor que carros y coches tirados por caballos.

El mejoramiento de los caminos fue consecuencia de un vigoroso programa de ayuda Federal, llevado a cabo por competentes Departamentos Federales de carreteras y financiados en parte por la imposición gradual de carga a los usuarios de los caminos.

### **EN JAPON**

Todos los países, en las primeras etapas de su crecimiento, atravesaron un proceso de evolución en el desarrollo del Transporte a medida que fue introduciéndose gradualmente una nueva tecnología en este campo.

El Transporte formó parte de un plan combinado del gobierno nacional, que se proponía avances simultáneos en muchos frentes inclusive en el terreno de la Educación. En la época Meiji (1868-1912), se planeó desde el comienzo construir un sistema nacional unificado de ferrocarriles.

El Transporte Japonés absorbía más del capital total invertido en todas las compañías privadas y en las empresas propiedad del gobierno.

En 1906, aproximadamente el 56% de las inversiones del capital correspondió al Transporte y petróleo. En 1913 la cifra fue del 49% y en 1929, la participación proporcional del Transporte en el total invertido seguía siendo elevada, 36%

solo a partir de 1925, el crecimiento y la industrialización fue más elevada que el del Transporte. En la actualidad los rápidos avances logrados en los medios de Transporte, junto con la rica experiencia que pueden ofrecer muchos países, indican que el intercambio de conocimientos es tan importante para los países en proceso de surgimiento como lo fue en el caso de Japón y Estados Unidos.

### **EN INGLATERRA**

Los esfuerzos Británicos para romper la barrera del Transporte radicaron al principio en el sector privado. El papel del gobierno fue más bien el de un regulador que el de un iniciador. La legislación limitó el peaje y las tarifas de canales que podrían cobrar las empresas privadas, fijó un límite a las utilidades y autorizó la formación de empresas para la construcción de canales y pasajes de portazgo. Las vías privadas de ferrocarriles se planearon y construyeron por plazos relativamente cortos y luego se combinaron para su funcionamiento con las Comisiones Parlamentarias especiales cuya preocupación primaria era la protección de los inversores, controló el desarrollo de la red de ferrocarriles Ingles.

### **EN FRANCIA**

El Gobierno nacional de Francia en cambio, asumió el liderazgo en el Transporte, creó un tipo diferente de

### Asociación Público-Privado.

Los ingenieros del Gobierno establecieron el plan general del sistema ferroviario, y el Estado contribuyó con subsidio sustancial por milla, como ayuda para su construcción por empresas privadas. La plataforma de los caminos era de propiedad pública pero las compañías privadas escogidas por el gobierno llevaron adelante el desarrollo programado. Estas compañías añadieron a las contribuciones del gobierno una proporción casi igual de dinero por milla en construcción, equipo y operación.

### **EN ALEMANIA**

El Transporte en Alemania constituyó también la preocupación principal del Gobierno, pero a diferencia de los ferrocarriles Franceses, cuya construcción fue planeada en escala nacional, en este caso se permitió que cada Estado se encargará por separado de su propio desarrollo ferroviario. Rusia proporcionó subsidios Estatales a las compañías privadas en forma de intereses garantizados por bonos del ferrocarril. La Adquisición pública de estas líneas privadas se tornó posible más adelante gracias a un impuesto especial a los ferrocarriles, y Bélgica que llevó la delantera al resto de Europa en la construcción de ferrocarriles decidió desde el comienzo que estos constituirían una empresa nacional encarada de acuerdo con un plan sistemático y destinada a

explotar la posición geográfica del país, como un corredor de tránsito.

### **1.3.2 EN EL AMBITO NACIONAL**

Antes de la conquista española, la mayor parte de El Salvador, estuvo habitada por tribus de origen Nahuatl, afines a los Aztecas de México. En un principio, cargaban sus frutos, para efectuar sus transacciones comerciales, se organizaban en grupos, ayudados por los cargadores humanos, los cuales portaban sus cargas en armazones de maderas y bejucos que reposaban sobre la espalda y eran sujetadas con anchas bandas que se afianzaban en la frente. Tenían como medio de Transporte la balsa, la canoa con velas y remos, y la piragua.

En 1524, nuestras tierras fueron invadidas por Pedro de Alvarado, colonizando a los aborígenes, e implementando además de la religión católica, el uso de nuevos medios de comunicación y de Transporte Europeo de aquella época.

Entre los medios de Transporte que trajeron están: el asno, el caballo, la mula y el buey; estos animales sustituyeron a los cargadores humanos. También fueron utilizados como animales de silla, lo que aumentó la rapidez de actividades e incremento del comercio.



La carreta tirada por bueyes, servía para transportar personas y productos, para resguardarlos del sol y la lluvia, eran cubiertas con toldos de cuero. Posteriormente estas carretas se transformaron en carruajes de madera guiados por caballos, convirtiéndose después, en tranvías tirados por animales, los cuales desaparecieron en el año 1921, cuando se instaló el tranvía de rueda. La primera compañía de tranvía interior, fue fundada en el año de 1885, pero solamente funcionaba en la zona de la capital. En el año 1894, se inauguró el tranvía que conducía de Sonsonate a Izalco.

La primera locomotora que llegó a El Salvador fue desembarcada en el puerto de Acajutla el 30 de abril de 1882, y el primer ferrocarril en el país fue inaugurado el 4 de junio de 1882. Luego el mismo ferrocarril fue cediendo paso a las primeras camionetas en la ciudad de San Salvador debido al auge e incremento de Autobuses que funcionaban en distintas zonas de la ciudad, los chasis eran provenientes de Estados Unidos y la carrocería era construida en San Salvador. Las primeras llantas de hule inflables para camionetas se produjeron en 1925.

Los primeros carros fueron introducidos en El Salvador por Mauricio Duke y Emeterio Ruano, en el año de 1909, para el año 1924, se contaba con 2000 automóviles en las calles capitalina.

## **CAPITULO II**

### **MARCO DOCTRINARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

#### **2.1 NOCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Se ha dicho que la noción del Servicio Público es una de las más variables y de difícil concreción en el Derecho Administrativo.

La Doctrina ha intentado determinar cuáles son los caracteres que por sobre esa diversidad y multiplicidad, mantienen su permanencia conceptual, integrando, por ende, la noción que se pretende alcanzar.

Para Escola los Servicios Públicos, deben estar no sólo dirigidos a la satisfacción de necesidades de interés público, sino también sometidos a un régimen especial, predominante de Derecho Administrativo, y en el cual aparecen las potestades propias de la Administración, principalmente las relativas al control de esa actividad.

Sostiene que la idea del Servicio Público no puede estar comprendida en una fórmula apriorísticamente trazada, pues depende de: Su régimen jurídico, la reglamentación que efectúe el Estado, su control, los beneficios y privilegios a que

de lugar el interés público.<sup>1</sup>

A su vez, el Servicio Público, puede ser considerado adoptando otros criterios, a saber:

A) Para el criterio Orgánico formal, lo que singulariza el Servicio Público es la calidad de ente o persona que lo realiza o presta, pero partiendo de que esa actividad de prestación es siempre por sí misma, o indirectamente por medio de concesionarios.

B) Para el criterio Funcional, Sustancial o Material, no se debe atender, a la calidad de la persona o ente que lo presta, sino más bien a la índole de la necesidad que por ese medio se procura satisfacer, la cual debe ser una necesidad de interés general o público, y da lugar a que se constituya el Servicio Público.<sup>2</sup>

C) A su vez, la noción de Servicio Público puede ser formulada, igualmente, desde un punto de vista amplio, desde donde Servicio Público es "Toda actividad de prestación llevada a cabo por el Estado de manera directa o indirecta, y por otras personas que asuman esa posibilidad, para atender necesidades de interés público, dirigidas ya sea a la colectividad, como tal ("Uti Universi"), o más directamente a

---

<sup>1</sup> Escola, Héctor Jorge: Tratado Teórico – Práctico de los Recursos Administrativos, Edición DePalma 1967. Pág. 400.

<sup>2</sup> Marienhoff, Miguel S.: Tratado de Derecho Administrativo, Ed. Abeledo Perrot. 1966 Pág. 204.

cada uno de sus componentes que lo requieran ("Uti Singuli") bajo un régimen que puede ser de Derecho Público o de Derecho Privado".

D) En sentido estricto, el Servicio Público "Es toda actividad de prestación, llevada a cabo exclusivamente por el Estado, de manera Directa o Indirecta, para atender necesidades de interés público, dirigido a todos o a cada uno de los componentes de la comunidad que lo requieran, bajo un régimen de Derecho Público, en el cual aparecen, como es natural, las potestades del Estado, que lo hacen exorbitante del Derecho Privado".

De cualquier manera, no se debe olvidar, en este sentido, que las necesidades de interés público de hecho no sólo son atendidas por la Administración, de manera directa o indirecta, sino también por los particulares, y que a pesar de no haber sido erigidas en un Servicio Público concebido como tal, quedan en una zona intermedia entre la Actividad Pública y la Actividad Privada pura y simple, dando lugar a que la Administración cumpla sobre ella una acción de regulación y control: son los Servicios Públicos Virtuales, que algunos autores asimilan o aproximan a la idea de los Servicios Público Impropios y que, otros niegan

E) Autores como Villegas Basavilbaso, Manuel Maria Diez y Miguel Marienhoff, coinciden en afirmar que los Servicios Públicos son actividades que efectúa la Administración Pública Directa o Indirectamente, cuyo objeto

es la satisfacción de las necesidades colectivas o de interés general.

F) Por último, podemos citar a Jorge Sarmiento García, que propone una definición descriptiva de Servicio Público, entendiendo como tal "La Actividad Administrativa desarrollada por Entidades Estatales o por su delegación, que tiene por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales en especie, periódicas y sistemáticas, que constituyen el objeto esencial de una concreta relación jurídica con el Administrado, y asegurada por normas y principios que tienden a dar prerrogativas de Derecho Público a quien la cumple para permitirle la mejor satisfacción de las necesidades colectivas".

Teniendo en cuenta esta última definición, es posible precisar los elementos característicos que integran la noción de Servicio Público, a tenor de la sistematización que efectúa el autor citado, en los siguientes términos.

1- Ni la Actividad Legislativa ni la Jurisdiccional pueden considerarse Servicio Público.

Este es una parte de la Actividad Administrativa mediante la cual se tiende alcanzar los cometidos o funciones del Estado.

2- Esta actividad es desarrollada ya sea Directa o Indirectamente, o sea, por el Estado propiamente o por medio de delegados.

- 3- El fin que persigue la Actividad Administrativa con el Servicio Público, es el satisfacer necesidades de la población.
- 4- La prestación debe constituir el objeto esencial de una concreta relación jurídica con el usuario.
- 5- Finalmente la Actividad Administrativa que constituye el Servicio Público, está asegurada por normas y principios que tienden a dar prerrogativas de Derecho Público.<sup>3</sup>

## **2.2 NATURALEZA JURÍDICA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Se entiende por Servicio Público "La prestación en beneficio de un grupo social, por medio del cual, se brindan una serie de condiciones necesarias para impulsar el desarrollo y bienestar industrial de la población a través de la satisfacción de necesidades de orden público que se caracteriza por ser Nacional o General, de carácter Esencial, Universal, de Calidad, Continuo, Accesibles, Racional del Consumo y Participación del Estado. Dicha actividad, es realizada directamente por el Estado, ya sea por medio de la Administración Pública Central o por Instituciones Descentralizadas, Territorial o Funcionalmente, como también indirectamente por medio de concesionarios.

---

<sup>3</sup> Sarmiento García Jorge H. y Guillermo Petra Recabarren "Ley de Procedimientos Administrativos de Mendoza" Edic. Augustus. 1973 Pág. 405.

No hay Servicio Público si la Actividad de la Administración no va encaminada a satisfacer una necesidad pública y primordial.

La Noción del Servicio Público constituyó en los autores modernos, el objeto esencial, el contenido propio del Derecho Administrativo. La Sistematización de las Normas sobre su institución, su organización, prestación y los principios dominantes de esas normas, forman parte esencial de la ciencia del Derecho Administrativo.

Algunos autores identifican la noción del Derecho Administrativo con el Derecho Público como Duguit, que no se recata para definir incluso lo más genérico, el Derecho Público moderno, como el conjunto de reglas que determinan la organización de los Servicios Públicos y aseguran sus funciones Interrumpidas<sup>4</sup>, para Hauriou "El ámbito del Derecho Administrativo es el Derecho Público, dedicada esencialmente a la regulación de la institución de las personas administrativas, en las cuales encarna la empresa de la Administración, y de los poderes y derechos que poseen ciertas personas administrativas en la gestión de los Servicios Públicos"

Jeze que en sus "Principios de Derecho Administrativo", entiende que estudia el Derecho Administrativo, simplemente,

---

<sup>4</sup> Duguit. "Manuel de Droit Constitucional". 1918. Nota 7.

la regulación de los Servicios Públicos<sup>5</sup>

O dando una mayor amplitud como Bonnard, que lo considera como la parte del Derecho Público Interno que tiene por objeto prever y regular las intervenciones realizadas por medio de la Función Administrativa y asegurada por los Servicios Públicos Administrativos"<sup>6</sup>

### **2.3 ELEMENTOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

El Servicio Público, es toda organización de carácter permanente, destinada a satisfacer una necesidad pública de modo regular y continuo, y mediante un procedimiento de Derecho Público. Este concepto lleva involucrada la idea de una finalidad: Satisfacer una necesidad pública, la idea de una organización, como es obvio, se debe disponer de los medios indispensables para que sea operante: Un elemento humano, que la haga actuar y un elemento material, bienes o recursos, que permitan su funcionamiento.

Todo ello hace inferir los cuatro elementos que la doctrina generalmente reconoce como integrantes de un Servicio Público:

1.Necesidad Pública. Según el Diccionario Enciclopédico Océano, por Necesidad se entiende, “ como el estado del

---

<sup>5</sup> Gastón Jeze "Principios de Derecho Administrativo". 1949. Tomo II Pág. 4 y 55.

<sup>6</sup> Bonnard. "Precis de Droit Administratif". 1935 Pág. 1 y 55.



individuo en relación con lo que le es preciso”, entendiéndose por Necesidad Pública, como la carencia o falta de lo preciso, útil para el interés de la colectividad.

La razón que exista o se cree un Servicio Público es precisamente la necesidad que se trata de satisfacer, es pues éste, un elemento sin el cual, el Servicio Público no puede tener justificación, es la finalidad del Servicio. Las necesidades colectivas pueden ser satisfechas por el Estado y por los particulares, ya que no todas ellas las atienden el Estado. La Administración Pública, se vale del Derecho Público, para crear o dar nacimiento a un Servicio u Órgano Especial, encargado de cumplir las necesidades ha realizar.

2.Elemento Subjetivo ( Agentes o personal) Un Servicio Público no podría cumplir su objetivo y funcionar regularmente, sino fuera por las personas naturales cuyo esfuerzo permite poner la organización en movimiento. Los agentes públicos, son las personas naturales, cuya función es activar o poner en movimiento el Servicio Público. Estos agentes pueden ser: los Gobernantes, Autoridades y Funcionarios o Empleados; y puede considerarse además al usuario, como elemento subjetivo, es el destinatario de la prestación.

El Usuario de un Servicio Público no reviste la calidad de parte en el contrato de concesión de Servicio Público, en el

sentido que no son sujetos de la relación contractual establecida, sino, que son terceros que se benefician con la extensión en su favor de los efectos de ese contrato, en la parte que les atañe, o sea, la efectiva prestación del servicio

3.Elemento Objetivo (Bienes o Recursos) Para la prestación del Servicio, es necesario contar con un conjunto de bienes o recursos indispensables para su desenvolvimiento. Recursos que bien son del Estado, o de los particulares, y según sea su titular así es el régimen jurídico especial de protección.

La adquisición de los Bienes destinados a prestar los Servicios Públicos, se obtienen cuando son del Estado, ya sea por medio de procedimientos de Derecho Privado o por medio de procedimientos de Derecho Público.

4.Régimen Jurídico. La satisfacción de las necesidades, se asegura mediante un procedimiento de Derecho Público y en él consiste el Régimen Jurídico que lo rige. En un conjunto de disposiciones Legales o Reglamentarias que proveen y regulan la función de los Agentes Públicos con que contará el Servicio, así como también de los bienes y recursos de que se dispone para la prestación del Servicio, las atribuciones del Servicio, su competencia y las relaciones Jurídico-Administrativas que ligaran a sus funcionarios con la Institución, ya esta con el resto de los Órganos de la Administración del Estado.

## 2.4 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO

El Servicio Público como parte del Derecho Público, está destinado a satisfacer necesidades colectivas y participa de las mismas características que toda la Actividad Administrativa, exhibe notas especificadoras que ayudan a individualizar esta particular forma de Actividad Estatal y determinan las obligaciones de la Administración y los Derechos de los usuarios:

### 1. Generalidad.

Es una característica de los Servicios Públicos reconocida por la doctrina. Significa que todos los habitantes tienen Derecho a usar los Servicios Públicos, de acuerdo a las normas que rigen a éstos.

Todo Usuario de un Servicio Público tiene acciones y recursos jurisdiccionales para exigir sus Derechos frente al Servicio Público establecido, de cuya prestación, goce y uso no pueden privársele. El Servicio se establece para satisfacción de una necesidad colectiva, se trata de prestaciones de interés comunitario.

### 2. Obligatoriedad.

A pesar de lo fundamental y esencial de ésta característica, pocos son los tratadistas que se refieren a ella expresamente. De nada valdría decir que el Servicio Público debe ser continuo, regular, uniforme y general; si quien debe de

prestarlo o realizarlo no estuviere obligado a hacerlo. Por Obligatoriedad se entiende el deber que pesa sobre quien realiza o presta el Servicio.

No se refiere a la obligación del Usuario de utilizar el Servicio, pues hay Servicio Público cuya utilización es obligatoria así ocurre por ejemplo: Con la Educación Primaria, de Salud Pública, cuando se adolece de enfermedad infecto contagiosa, Seguridad Social entre otros; la expresada obligatoriedad es inherente a todo tipo de Servicio Público, como la Empresa de Transporte de Pasajeros, que actúa mediante Concesión, la cual esta en la obligación de prestar el Servicio a todos los que lo requieran y a poner a disposición del Usuario unidades en condición óptima.

### 3. Uniformidad.

"Significa igualdad en la prestación de los Servicios Públicos, por lo que el usuario tiene el Derecho de exigir y recibir el Servicio en igualdad o uniformidad de condiciones, sin discriminación ni privilegios. La igualdad de trato para los usuarios de un determinado servicio es regla general, cualquiera que sea la naturaleza del servicio de que se trate".<sup>7</sup>

El Servicio Público se organiza con el fin de proporcionar una igual atención a todos de los que de él hacen uso, dándose las condiciones legales impuestas para el

---

<sup>7</sup> Dormí, Roberto: Derecho Administrativo. Editorial Ciudad Argentina, España, Tomo I. Pág. 534.

uso del Servicio, todos los administradores han de ser atendidos uniformemente, en forma individual, es decir, uti singuli, o sea el Usuario.

La uniformidad del servicio se desprende del Principio Constitucional de Igualdad ante la Ley plasmado en el Art. 3. Cn.

#### 4.La Regularidad.

"En el Servicio Público se suele distinguir de la continuidad, ya que según la acepción gramatical, "regularidad" es la calidad de regular, lo ajustado y conforme a regla, vale decir, que el Servicio Público debe ser, en su funcionamiento, conformado a disposiciones generales que determinen un sistema organizado".<sup>8</sup>, Es decir, que el Servicio debe prestarse conforme a reglas preestablecidas a determinadas normas. La continuidad significa que el Servicio deber prestarse de manera ininterrumpida.

La regularidad y continuidad en los Servicios Públicos ponen fin a la anarquía y la Arbitrariedad de ellos, como señala Rafael Bielsa<sup>9</sup>. Gaston Jeze se refiere a la "satisfacción regular y continua" en que para asegurarlo "Los Agentes Públicos" pueden aplicar los procedimientos de Derecho Público.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Villegas Besavilbaso ,Benjamín: Derecho Administrativo, Tomo III, Pág. 60.

<sup>9</sup> Bielsa ,Rafael: Derecho Administrativo. Editorial Palma Bs. As. 1957 Sexta Edición. Tomo I. Pág. 466.

<sup>10</sup> Gaston Jeze. Principios de Derecho Administrativo. Tomo II. Pág. 2

Esta característica es aceptada en nuestra Constitución en el art. 110. En este sentido le corresponde al Estado la potestad de tomar a su cargo los Servicios Públicos, reconociendo con ello el Derecho de los Usuarios a un nivel de prestación adecuado, al mejoramiento de las condiciones debida.

#### 5.Continuidad.

Implica que el Servicio debe prestarse sin interrupción. Hay servicios que por la necesidad colectiva que satisfacen, no pueden ser interrumpidos, por ejemplo la provisión de agua potable, servicios hospitalarios, energía eléctrica, telefonía, etc.; en estos casos estamos en presencia de la continuidad Absoluta. También puede hablarse de continuidad Relativa cuando el servicio no se presta ininterrumpidamente, sino en determinados momentos, previa programación como el de Transporte de Pasajeros.

Nuestra Carta Magna lo regula en el art.112, establece que el Estado podrá administrar las empresas que prestan Servicios esenciales a la comunidad, con el objeto de mantener la continuidad de los servicios; y en el Art.221 de la misma, reconoce mecanismos que garantizan tal característica.

## **2.5 CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**

Los Servicios Públicos han sido clasificados atendiendo a

distintos criterios, distinguiéndolos según las particularidades que pueden ofrecer. Por ejemplo: 1) por la titularidad del servicio; 2) por la necesidad de su prestación; 3) por el carácter de su prestación; 4) por la forma de su ejercicio; 5) por razón de su utilización; 6) por el carácter de la necesidad; 7) por la determinación de quienes son los posibles beneficiarios; 8) por el sujeto que presta el servicio; 9) por la naturaleza del servicio.

1) Por la titularidad del Servicio:

Si se tiene en cuenta quién es el sujeto titular del servicio se puede hacer una primera clasificación entre los Servicios Públicos a cargo del Estado- Nación y los servicios o prestaciones a cargo de entidades locales. Tendríamos, entonces, los servicios nacionales, provinciales o municipales y los Institucionales.

2) Por la necesidad de su prestación

Los Servicios públicos, en razón de la necesidad de su prestación, pueden ser clasificadas en obligatorios o voluntarios, esto según la obligación o no de la Administración en prestarlos.

Serán obligatorios, si para el Estado su organización y funcionamiento están impuestos normativamente, ya sea por precepto Constitucional o Legal. Mientras que serán voluntarios, aquellos servicios que si bien el Estado no esta obligado a establecer, tiene que crearlos por razones de

conveniencia, necesidad y oportunidad.

### 3) Por el Carácter de su prestación

Se les divide en esenciales y no esenciales o secundarios. Los primeros son aquellos que atienden a la satisfacción de necesidades básicas, tanto para los individuos como para la comunidad. Mientras que los secundarios responden a necesidades no esenciales, condicionadas por el grado de desarrollo técnico y cultural que haya alcanzado una determinada comunidad política. Al respecto, sostienen los autores que estos últimos, también llamados facultativos, una vez incorporados a las necesidades de la colectividad, se transforman en esenciales y deben ser organizados y prestados por el Estado en forma directa o indirecta.

### 4) Por la forma de su Ejercicio

Se distinguen los Servicios Públicos Concurrentes, es decir, cuando las prestaciones administrativas pueden efectuarse en un régimen de concurrencia o de competencia con los particulares, y Exclusivos, que son aquellos que sólo el Estado puede tener a su cargo.

### 5) Por Razón de su utilización.

La clasificación en razón de la utilización de los Servicios Públicos se relaciona directamente con los usuarios, y pueden ser servicios de utilización necesaria y facultativa. En los



primeros, los usuarios se ven forzosamente obligados a utilizarlos, por así imponerlo el interés general, mientras que los segundos son aquellos que pueden o no ser utilizados por el público, según su arbitrio.

6) Por la Continuidad en la Prestación.

También se ha clasificado a los Servicios Públicos en permanente, accidentales e intermitentes, según sea la necesidad que se trate de satisfacer y que tenga tales caracteres. De esta forma, los permanentes son aquellos que independientemente que el usuario haga uso efectivo de la prestación, ésta se encuentra disponible para ellos, es decir la prestación no sufre ningún tipo de interrupción, los Accidentales son los que se prestan única y exclusivamente cuando la necesidad se presenta como por ejemplo: el Cuerpo de Bomberos, y los Intermitentes, son aquellos que se prestan previa programación en el tiempo y en el espacio como ejemplo: el servicio de recolección de basura.

7) Por la determinación de quienes son los posibles beneficiarios.

Respecto de quienes son los posibles beneficiarios, los Servicios Públicos pueden ser “uti universi” o “uti singuli”. Los primeros tienen como destinatario a la población en general y en su conjunto, es decir a la colectividad, siendo los usuarios indeterminados. En cambio, los segundos están destinados a

individuos específicamente determinados o determinables, para quienes la utilidad del servicio es concreta y particular.

#### 8) Por el sujeto que presta el servicio

Se han diferenciado también en propios e impropios o virtuales. Los Propios, son los prestados directamente por la Administración Pública Central o descentralizada, y los segundos son los que presta el particular previa concesión, autorización o permiso que este recibe de parte de Administración.

#### 9) Por la Naturaleza del Servicio

Finalmente, teniendo en cuenta la naturaleza del servicio, la doctrina, los clasifica en Servicios Públicos: Administrativos, industriales y comerciales, empresas nacionalizadas y Servicios Públicos de naturaleza corporativa.<sup>11</sup>

## **2.6 CREACION, ORGANIZACION, MODIFICACION Y SUPRESIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**

En general, podemos decir que la Asamblea Legislativa es el Organo competente para crear un Servicio Público. Ello es así, porque en algunas oportunidades, el Servicio Público se realiza bajo la forma de un monopolio de hecho, y, por consiguiente, los particulares están privados de ejercer su

---

<sup>11</sup> Farrando, Ismael (h) y otros: Manual de Derecho Administrativo, Pág. 408-410

propia actividad, por lo demás, la realización de un Servicio Público, fue aparejada para el que lo presta, con la posibilidad de gozar de ciertas prerrogativas propias del Estado que le permiten aplicar limitaciones al dominio de los particulares. La limitación a las libertades individuales, a la Propiedad Privada, a la Libertad de Comercio e Industria que implica la creación de un Servicio Público, hace necesario el acto de decidir que esa necesidad de interés general deba ser satisfecha por medio de un Servicio Público, de competencia del poder Legislativo.<sup>12</sup> Pero hay casos en que el Órgano Ejecutivo, puede crear por medio de Acto Administrativo un Servicio Público.

Puede ocurrir que la ley no diga expresamente que cierta actividad constituye Servicio Público, bastando que se consagren soluciones que implícitamente supongan que esa actividad constituye un Servicio. Por lo demás, es la Asamblea Legislativa quien deberá otorgar los créditos necesarios para que el servicio funcione.<sup>13</sup>

Es posible en ciertos casos que la ley que crea el Servicio Público tenga el carácter potestativo y deje, en consecuencia, a la Administración Pública la determinación y la oportunidad de decidir por ella misma, el funcionamiento y

---

<sup>12</sup> Sayagues Laso, . Derecho Administrativo. Tomo I. 1938

<sup>13</sup> Garrido Falla. Derecho Público. Tomo II.

regulación del Servicio Público.

La Creación, Organización, Modificación y Supresión de los Servicios Públicos tienen objeto distinto pero están íntimamente vinculados, la Modificación y la Supresión son consecuencia de la Creación. La Creación del Servicio es una manifestación de la voluntad del Estado, que establece que una necesidad de interés general debe ser satisfecha por medio del Servicio Público.

La Organización de los Servicios Públicos, consiste en la determinación de las reglas generales y particulares a que habrá de ceñirse. Estas reglas se referirán, entre otras cosas, a la determinación de los recursos de que se dispondrá para su prestación, a la naturaleza, atribución y deberes del personal encargado de prestar el Servicio Público, a la determinación del régimen a que deben sujetarse, etc.

La Modificación consiste en alterar las normas de Organización del Servicio Público, cuando el interés general así lo impone. La idea de Modificación trae aparejada la de Organización. Vale decir una variación de las normas sobre cuya base el Servicio fue estructurado. Si la Organización de un Servicio resulta una Ley, pareciese lógico que la modificación resultare derivada también de la Ley, ya que ésta afecta no solamente a su aspecto reglamentario, sino también

a su estructura orgánica, régimen de bienes y personas. Si la Organización del Servicio fue hecha por la Administración, a ésta le corresponderá, en general, su modificación.

La supresión de un Servicio Público, es también una manifestación de voluntad del Estado que declara que en lo sucesivo una necesidad de interés general no se verá satisfecha por medio de un determinado Servicio Público, pudiendo entregarse a la iniciativa privada o no hacer lugar a la provisión de esa necesidad por ser innecesaria. Los actos por los cuales se crea, se organiza, se modifica o se suprime un Servicio Público son disposiciones de carácter general y obligatorio y, en consecuencia, son leyes en sentido material<sup>14</sup>.

Si la Ley creadora de un Servicio Público dispone que el Organo Administrativo puede decidir también su funcionamiento del mismo, queda al arbitrio de éste, su Organización y funcionamiento lo que le faculta implícitamente para Suprimirlo. En ese supuesto, es potestad del Organo Ejecutivo decidir discrecionalmente si el Servicio Público debe ser mantenido o suprimido.

---

<sup>14</sup> Gastón JEZE, Les Principes generaux du droit administratif T.2 Editorial de Palma, 1949. Pág. 94.

## **CAPITULO III**

### **CONCESION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**

#### **3.1 FORMAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO.**

Los Servicios Públicos pueden ser prestados de dos formas ya sea Propios o Directos e Impropios o Indirectos; los primeros son los prestados por la Administración Pública Central o Descentralizada, es decir, que el Estado los presta directamente por intermedio de sus organos. En cambio los Impropios o Indirectos es el prestado por Personas Privadas ( Administrados), de acuerdo a disposiciones previamente establecidas por la Administración Pública. Este particular recibe de parte de la Administración el derecho y el deber de prestar el Servicio Público ya sea a través de una concesión, autorización o permiso.

#### **3.2 NOCION DE LA CONCESION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.**

La transmisión de algunas atribuciones del Estado a los particulares, se ha dado desde la antigüedad a través de diferentes procedimientos e instrumentos, siendo uno de ellos la celebración de contratos el cual para otorgarse o concederse las atribuciones del Estado se dio lugar a la figura de la "CONCESION", la cual se trata de una delegación, de una función Administrativa del Estado, a favor de los particulares, siendo ésta materia de estudio del Derecho

Administrativo.

Esta Concesión de los Derechos del Estado a favor de los particulares, se ha manejado de diversas maneras, en razón del tipo de Derechos de que se trate, a la época en que se realice y al lugar en que se lleve a cabo, lo que ha traído como consecuencia gran diversidad de criterios en su contenido.

De acuerdo con lo anterior, podemos decir que la Concesión es un Acto Administrativo por el cual la Administración Pública otorga por tiempo determinado, a un particular, la facultad de prestar un Servicio Público, o de usar, aprovechar y explotar bienes del Estado, de acuerdo a las normas que lo regulan.

Según Sarmiento García, la Concesión del Servicio Público, se define como “ El Contrato en la función Administrativa en virtud del cual, un ente Estatal encomienda o delega a una persona, temporalmente la ejecución de un Servicio Público, otorgándole el ejercicio de cierta potestad pública, para asegurar su funcionamiento, efectuándose la explotación a costa y riesgo del concesionario, bajo la vigilancia y control del ente Estatal concedente.”<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Sarmiento García “Los Servicios Públicos” Editorial Depalma, BS AS, 1994

Otros autores como Roberto Dromi, manifiestan que la Concesión del Servicio Público al Concesionario, es una Delegación de las respectivas facultades por parte de la Administración, quien conserva la Dirección y Control.<sup>16</sup>

Por su parte, Miguel S. Marienhoff, sostiene que no hay delegación alguna, por cuanto delegar desde el punto de vista técnico se produce cuando un poder traspasa a otro poder del mismo Estado, atribuciones que le son propias conforme a la distribución de competencias, en la Concesión del Servicio lo que se produce es una mera adjudicación o imputación de atribuciones o facultades, una transferencia transitoria de potestades públicas al concesionario, el cual queda supeditado al riguroso y constante control propio de todo Contrato Administrativo.<sup>17</sup>

De tal concepto se hace necesario aclarar que el Contrato de Concesión esta vinculado con los Contratos Administrativos de Atribución, lo que implica que el Estado al concesionar un servicio esta otorgando una Adjudicación que le es propia a él, es decir le esta facultando al concesionario el Derecho de prestar un Servicio Público a la comunidad.

La palabra Concesión tiende a confundirse con la

---

<sup>16</sup> Dromi, Roberto "Derecho Administrativo", Tomo II, Edición Ciudad Argentina, Quinta Edición.

<sup>17</sup> . Marienhoff ,Miguel S. " Tratado del Derecho Administrativo". Edición Abeledo Perrot, 1988.



Autorización, y el Permiso, ya que los tres términos están vinculados, la Concesión, es un Contrato Bilateral, un acto Jurídico existente entre el concedente (Estado) y el concesionario (particular) Una vez realizada la Concesión, se autoriza al particular o concesionario para que haga uso de la atribución otorgada a través de dicho contrato, el cual se materializa a través del permiso que es un documento de portación que demuestra la calidad del concesionario.

Respecto al fundamento jurídico, la Constitución de la República en el art. 120 dice En toda Concesión que otorgue el Estado para la explotación de muelles, ferrocarriles, canales u otras obras materiales de uso público, deberán estipularse el plazo y las condiciones de dicha Concesión, atendiendo a la naturaleza de la obra y el monto de las inversiones requerida.

Estas concesiones deberán ser sometidas al conocimiento de la Asamblea Legislativa para su aprobación, artículo que sufrió una reforma el 29 de abril de 1994, publicado en el Diario Oficial 181, tomo 324, del 30 de septiembre de 1994, relativo al plazo de la misma, el cual contemplaba un máximo de cincuenta años y que ahora, basándose en la potestad discrecional de la autoridad que la otorga, bien puede ser mayor o menor; este artículo se relaciona con el artículo 131 numeral 30 de la Constitución

que desarrolla tal atribución, facultando a la Asamblea Legislativa para otorgarlas, tal facultad la puede ejercer al dictar una ley referida a ella por Ej. :

La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, la cual tiene por objeto “Regular las Adquisiciones y Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios, que deben celebrar las Instituciones de la Administración Pública para el cumplimiento de sus fines...” Dicha ley regula los siguientes contratos:

- a. Obra Pública;
- b. Suministro;
- c. Consultoría;
- d. Concesión;**
- e. Arrendamiento de bienes muebles,

El Contrato de Concesión, tema en estudio, según el artículo 130 de la Ley de Adquisición y Contrataciones de la Administración Pública, estos pueden ser otorgados para:

- a. Obra Pública,
- b. De Servicio Público**
- c. De Recursos Naturales y Subsuelos

El Contrato de Concesión de Servicio Público, que es el que nos interesa, es aquel en que la Institución de la Administración Pública concede temporalmente a una persona natural o jurídica la facultad de prestar un Servicio Público,

bajo su vigilancia y control y a cuenta y riesgo del concesionario. El plazo y demás condiciones se determinarán de acuerdo al Contrato de Concesión, tal como sucede con la Concesión de rutas o líneas del Transporte Colectivo de Pasajeros el cual es para quince años.

La Concesión de una ruta o línea deberá solicitarse a la Dirección General de Transporte Terrestre, atendiendo a ciertos requisitos:

1. Presentar solicitud en el formato que para tal efecto expedirá la Dirección General de Transporte Terrestre.
2. Presentar Numero de Identificación Tributaria (NIT)
3. Presentar Certificación de Partida de Nacimiento, Cédula u otro documento de Identidad Personal.
4. Tener domicilio en el territorio nacional.
5. .Acreditar la Representación Legal del solicitante en su caso.
6. Identificación del Representante Legal.
7. Declaración de características del vehículo (año, capacidad, combustible tipo)
8. Indicar las terminales o metas que utilizará según el servicio solicitada en los puntos de origen y destino de la ruta.
9. Descripción de la ruta solicitada en cuya conformación deberán considerarse los tramos o ramales que se conecten o forman parte de la misma.

10. Predio o garaje para guardar las unidades al terminar servicios.

El Viceministerio de Transporte, a través de la Dirección General de Transporte Terrestre avalada por la Comisión Reguladora, basándose en el estudio técnico realizado por la Unidad de Planificación Integral de Transporte otorgará la Concesión de una ruta o línea, mediante Licitación Pública, a fin de que la Concesión se otorgue al ofertante que ofrezca mayores garantías y mejores condiciones de eficacia en el cumplimiento del servicio, tendiendo a priorizar los casos de cohesión e integración empresarial y/o asociación de grupos de individuos con economía solidaria existente en el servicio, fomentando el desarrollo empresarial.

Realizada la Concesión, el cual como ya se dijo anteriormente, es un Contrato Administrativo que el Estado otorga a través de sus dependencias a un particular para que preste el Servicio Público, por lo que una vez obtenida la Concesión el concesionario deberá solicitar el permiso de operación de Transporte Colectivo de Pasajeros, el cual se diferencia de la Concesión ya que este, es un documento de portación que demuestra la calidad del concesionario, la unidad autorizada para prestar el servicio según su clase y modalidad; por lo que para existir el Permiso de Operación del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros se

requiere ser concesionario de ruta o línea de Transporte Colectivo de Pasajeros, otorgado mediante resolución de la Dirección General de Transporte Terrestre

#### **A. NATURALEZA JURIDICA DE LA CONCESION**

El determinar la Naturaleza Jurídica de este Contrato, ha dado origen a muchas controversias sosteniéndose las siguientes teorías:

##### **1. Teoría del Contrato Administrativo**

La Teoría del Contrato Administrativo considera que la Concesión se produce a través de un acuerdo de voluntades: La del Estado, que faculta al particular para la prestación del Servicio Público, para el uso, aprovechamiento y explotación de sus bienes; y la del particular, que se obliga a cumplir las conductas que el Contrato le impone y adquiere los Derechos de cobrar por la prestación del servicio o de aprovechar el bien del Estado.

##### **2. Teoría del Acto Administrativo**

La Teoría del Acto Administrativo se funda en la potestad del Estado para otorgar los Derechos, de manera unilateral al particular que le asegure el cumplimiento de los fines los cuales no pueden quedar sujetos a un convenio, ya que el interés público no puede negociarse, ni puede otorgarse Derechos sobre él.

##### **3. Teoría del Acto Mixto**

Esta Teoría considera que la Concesión, participa de las dos

características anteriores, ya que, por una parte, existe la decisión Unilateral del Estado para su otorgamiento, por lo que su establecimiento y funcionamiento se rige por disposiciones legales; y por el otro, hay un acuerdo de voluntades respecto de algunos de sus elementos, como las tarifas.

Eloy Lares Martínez, al referirse a la naturaleza de la Concesión de Servicio Público dice que: "... Es, en parte, un Contrato Administrativo, y en parte, un acto de naturaleza reglamentaria. Es, en síntesis, un acto de contenido múltiple, creador de situaciones jurídicas generales, creador de situaciones jurídicas individuales, y en fin, acto de atribución de situación Jurídicas Generales a una persona física o jurídica" <sup>18</sup>

A nuestro juicio, la Concesión del Servicio Público, es un Contrato Administrativo con carácter reglamentario, porque en él se establece tanto Derechos como Obligaciones entre el concedente y el concesionario, facultando el Estado a prestar un Servicio Público, quedando la vigilancia, el control y el riesgo a cuenta del concesionario.

---

<sup>18</sup> Lares Martínez, Eloy, "Manual de Derecho Administrativo", Ediciones Depalma, 1990

La ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública en el art. 131 Bis, dispone el Plazo y las demás condiciones que se determinan de acuerdo al Contrato de Concesión que sé este celebrando, y para el caso, el Contrato de Concesión de una ruta o línea para el Servicio de Transporte Colectivo de Pasajeros debe estar sujeto a una Licitación Pública, es decir, a un procedimiento preestablecido, llevado a cabo por una Comisión Reguladora del Transporte Terrestre, a fin de que la Concesión se otorgue al mejor garante del Servicio, observándose ello en el Reglamento General de Transporte Terrestre, según se establece en los Arts. 29, 31, 32 y 34.

### **B CARACTERISTICAS DE LA CONCESION.**

La Concesión del Servicio Público como Contrato Administrativo presenta todas las características que son propias de los contratos de esa clase; así

#### 1. Bilateral :

Implica que ambas partes (concedentes y concesionario) se obligan recíprocamente adquiriendo Derechos y Obligaciones.

#### 2. Oneroso

En este contrato, el concesionario al realizar y prestar el servicio al que se ha obligado, obtienen ganancias, es decir, que presta el servicio con interés de lucro y además

por que tiene el concesionario que incurrir en pagos a favor del concedente por el otorgamiento de esta.

### 3. Solemne

Porque nace de un acto expreso, cuya existencia se hace constar por escrito y por que necesita de requisitos previos, como la Licitación para que exista.

### 4. Nominado

Por ser un contrato designado e individualizado por la doctrina y también por las Leyes Administrativas que lo regulan: Art. 131- Bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública; y Art. 28 y siguientes de Reglamento General de Transporte Terrestre.

### 5. Conmutativo

Implica que todas las prestaciones comprendidas y establecidas en él, son ciertas y puede ser objeto de apreciación inmediata, no dependiendo su determinación de acontecimiento incierto.

### 6. De Tracto Sucesivo o de Ejecución Sucesiva

Las prestaciones se llevan a cabo de manera continua, en la forma convenida por las partes: es decir que tiene vigencia en el tiempo.

### 7. Intuitu Personae

Porque la Concesión debe ser ejercida personalmente por el concesionario por su cuenta y riesgo, no pudiendo transferirse o cederse dicho contrato sin autorización del concedente.



### **C. ELEMENTOS DE LA CONCESION**

Se establecen diferentes características para cada una de las concesiones, a continuación haremos referencia a los aspectos más generales de los elementos que identifican a la Concesión.

#### **1. Elemento Subjetivo**

Las partes que intervienen son: la autoridad que otorga la Concesión, el concesionario y, en el caso de las de Servicio Público, el usuario. Haremos una aclaración del papel que desempeña cada uno de los sujetos.

- El Concedente: Es quien otorga la Concesión, es decir, la entidad Estatal o Municipal con competencia, que la otorga a través de sus dependencias.
- El Concesionario: Es el particular o administrado, a quien la Concesión le es otorgada, que debe tener la capacidad técnica y financiera para realizar el objeto de la concesión.
- Usuario: Son los terceros que solicitan la prestación del Servicio, que se benefician con la extensión en su favor de los efectos del Contrato Administrativo de Concesión de Servicios Públicos en la parte que les atañe, es decir, la efectiva prestación del servicio.

Dentro del Marco Legal que la regula, existe en nuestro país, la Ley de Protección al Consumidor, en el capítulo único, art. 2 establece quienes están sujetos a las disposiciones de esta Ley; “Los comerciantes, industriales, prestadores de

servicios, empresas de participación Estatal, organismos descentralizados, y los organismos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de Servicios Públicos o privados a consumidores”

Estos sujetos, están obligados a cumplir con las disposiciones de ésta ley, que intervienen en determinadas relaciones comerciales, actuando como proveedores de bienes y servicios a consumidores o usuarios finales como por ejemplo: los prestadores de servicios, que son los que a nuestro tema interesan, y son los que atienden una necesidad del usuario, estos servicios pueden ser prestados por Instituciones Públicas o Privadas, Técnicos o Profesionales como: Los Servicios prestados por las Compañías Telefónicas, Distribuidoras de Energía Eléctrica, Agua potable, Transporte.

## 2. Elemento Objetivo

Incluimos en esta parte el contenido de la Concesión, los Derechos y Obligaciones.

La materia de la Concesión, puede ser la prestación de un Servicio Público o el uso, aprovechamiento y explotación de un bien del Estado.

Los Derechos del Concesionario, que se constituyen con el otorgamiento de la Concesión, son de tipo personal, no reales, y en algunos casos pueden ser transferidos, con la

autorización de la autoridad tratándose de Servicios Públicos, los Derechos se traducen en su establecimiento y explotación, en el caso de bienes del Estado, consisten en el uso, aprovechamiento y explotación del bien.

Las Obligaciones del Concesionario son poner a funcionar el Servicio Público o usar, aprovechar y explotar los bienes, con su participación directa o indirecta, mantener las condiciones conforme a las cuales fue otorgada la Concesión; no transferir, gravar, traspasar o enajenar los bienes y el equipo afecto a la Concesión, o sus derechos, sin el consentimiento de la autoridad, y otorgar la garantía que proceda para asegurar su funcionamiento.

### 3. Elemento Formal

La Concesión como todo Contrato debe tener requisitos o formalidades que cumplir en su procedimiento, los cuales según la doctrina se detallan a continuación.

1. Debe iniciarse a solicitud de la persona interesada
2. En dicha solicitud se detallarán los datos del solicitante y la información técnica y financiera necesaria para el funcionamiento de la Concesión.
3. La dependencia, realizará los estudios técnicos de procedencia, de los datos plasmados en la solicitud.
4. En caso favorable deberá publicarse en el Diario Oficial, para que en caso de existir terceros que se vean afectados por el otorgamiento, comparezcan al procedimiento, con lo

que la dependencia resolverá lo que proceda.

5. En caso de que la resolución sea positiva, deberá publicarse en el Diario Oficial. El concesionario otorgará la garantía que corresponda.

El documento en que se otorga la Concesión constituye un título a favor del concesionario, en el que se establecen las condiciones que unilateralmente fija la Autoridad Administrativa, como son las restricciones y las condiciones para su funcionamiento, el plazo y las causas de terminación anticipada, los plazos de la Concesión varían mucho en cada caso, pero en materia de Transporte que es lo que nos interesa el plazo es de 15 años.

### **3.3 RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS DERECHOS DEL USUARIO**

#### **3.3.1 MARCO CONSTITUCIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Referirse al Marco Constitucional de los Servicios Públicos, es analizar integral y sistemáticamente dicho cuerpo normativo, debido a que no tiene un título o capítulo que se refiera específicamente a ellos.

En el art. 110 Inc. 4° de la Constitución De la República, vigente desde Diciembre de 1983, se le imponía al Estado la obligación de prestar por si o por medio de instituciones descentralizadas o autónomas, ciertos Servicios Públicos

esenciales, entre los cuales se encontraban los de correos y telecomunicaciones, posteriormente, con la modernización del aparato estatal, se tendió a privatizar ciertos Servicios Públicos que prestaba directamente el Estado; proceso que se inició con la reforma Constitucional introducida en el art. 110, de fecha 21 de abril de 1994, ratificándose dicha reforma aprobada el 29 de Abril de 1991.

Con dicha reforma se da la pauta al proceso de privatización de los Servicios Públicos, convirtiéndose éstos en Servicios Públicos impropios o indirectos, es decir, prestados por los particulares mediante Concesión.

El art. 120 que regula la Concesión fue reformado el 29 de Abril de 1994, publicado en el Diario Oficial N° 181, tomo 324, del 30 de Septiembre de 1994; en lo relativo al plazo que contemplaba un máximo de 50 años, este art. Esta relacionado con el art. 131 N° 30 CN en el cual, se faculta a la Asamblea Legislativa para otorgar concesiones, tal facultad la puede ejercer al dictar una ley referida a ella. Hoy no existe un plazo máximo, sino que discrecionalmente se determina.

### **3.3.2 DIRECTRICES DE LA ONU. PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

Las Directrices para la Protección del Consumidor, fueron aprobadas por la Asamblea General de las Naciones

Unidas, el 9 de Abril de 1985 en resolución 39/248, con el objeto de proporcionar a los gobiernos, particularmente de los países en desarrollo, un marco para la elaboración y fortalecimiento de la legislación y las políticas del consumidor.

Las Directrices serán aplicables tanto a los bienes y servicios producidos en un país como a los importados y estas son:

#### A. SEGURIDAD FÍSICA

Con ello se trata que los gobiernos deben adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales, internacionales y voluntarias, mantenimiento de registros de seguridad, todo ello para garantizar los productos y servicios.

#### B. PROMOCION Y PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS DE LOS CONSUMIDORES

Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos, estos (consumidores), deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes.

#### C. NORMAS PARA LA SEGURIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y BIENES DE CONSUMO.

Los gobiernos deberán según proceda, formular y promover normas nacionales e internacionales que garanticen seguridad y calidad de los bienes y servicios y dar a dichas normas la publicidad apropiada.

#### D. SISTEMA DE DISTRIBUCION DE SERVICIOS Y BIENES DE CONSUMO ESENCIAL.

Esta directriz se refiere a que los gobiernos deben adoptar políticas especiales en la distribución de bienes y servicios, con el objeto de perfeccionar el control.

#### E. MEDIDAS QUE PERMITEN A LOS CONSUMIDORES OBTENER COMPENSACIÓN.

Con esta medida se trata de compensar al consumidor mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y accesibles para que estos puedan presentar sus reclamaciones, asimismo, crear mecanismos voluntarios como servicio de asesoramiento.

#### F. PROGRAMAS DE EDUCACION E INFORMACIÓN.

Los gobiernos deben estimular la formulación de programas generales de educación e información al consumidor, con el objetivo de capacitar a los consumidores para que sepan discernir y tener conciencia de sus Derechos y Obligaciones.

## G. MEDIDAS RELATIVAS A ESFERAS CONCRETAS.

Todo gobierno debe darle prioridad a los intereses esenciales del consumidor, formulando directrices estatales respecto a los bienes y servicios de que éste haga uso, es decir que los gobiernos deberán, cuando proceda, dar prioridad a las esferas de interés esencial para la protección del consumidor y/o Usuario, es por ello, que no son vinculantes para los Estados, su importancia radica, en la necesidad que presente cada Estado, por lo que éstos deberán formular Directrices Estatales respecto de esferas concretas en el contexto de sus disposiciones. Las Directrices de Protección al Consumidor de las Naciones Unidas, reconoce los siguientes Derechos del Consumidor y/o Usuario:

1. Derecho a ser protegido frente a los riesgos de la salud y seguridad.
2. Derecho a la protección y promoción de los intereses económicos de los consumidores.
3. Derecho a ser informados sobre los productos y servicios que se adquieran.
4. Derecho a la Educación del Consumidor y/o Usuario.
5. Derecho a una indemnización o compensación efectiva.
6. Derecho a constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de Consumidores y/o Usuarios, para hacer oír sus opiniones en los



procesos de decisión que les afecten

### **3.3.3 PROYECTO DE LEY MARCO SOBRE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

El proyecto de Ley Marco Sobre Defensa del Consumidor, fue aprobado por la Comisión de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano en Guayaquil, Ecuador, el 6 de Junio de 1997. En dicho Proyecto de Ley, se entiende como consumidor y usuario, a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final, bienes o servicios de cualquier naturaleza. Constituyéndose, los siguientes Derechos básicos:

1. La libre elección de bien o servicio que se va a adquirir.
2. La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos al mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes para su adquisición.
3. La educación para un consumo responsable, particularmente en lo relativo a los aspectos y principios propios de un consumo sustentable.
4. El trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de

calidad, precio y medida,

5. La protección contra la publicidad falsa, engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales, así como contra las prácticas y cláusulas abusivas impuestas por los proveedores en los actos de consumo;
6. La protección de la vida, la integridad física, la salud y la seguridad contra los eventuales riesgos provocados por malas prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados nocivos o peligrosos;
7. La efectiva prevención y reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios individuales o colectivos, sufridos por el consumidor que, de conformidad a lo establecido por esta ley, o por otras leyes especiales o generales, sean de responsabilidad del proveedor;
8. La obtención de facilidades para la defensa de sus derechos mediante, entre otros, la conformación y constitución de agrupaciones de consumidores;
9. El acceso a los Órganos Judiciales y Administrativos para la protección de sus derechos y legítimos intereses, individuales o colectivos, mediante un procedimiento simple, breve y, en la medida de lo posible, gratuito; y
10. La facilitación de la defensa de sus derechos en juicio, inclusive con la inversión de la carga de la prueba a su favor.

Como se observan los Derechos mencionados en las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del

Consumidor y en el Proyecto de Ley Marco sobre Defensa del Consumidor, son Derechos Genéricos para todo consumidor, posteriormente se tratará los Derechos y Obligaciones del Concesionario y Usuario del Servicio Público del Transporte Colectivo de Pasajeros de acuerdo a la Ley de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, Reglamento General de Transporte Terrestre y Ley de Protección al Consumidor.

A continuación se hace referencia a lo que dice el Código Municipal y Penal con respecto al Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros.

#### **3.3.4 CODIGO MUNICIPAL**

Nuestro Código Municipal establece los Servicios Públicos que el Municipio esta obligado a prestar a la población. Así el art. 4 N° 11 del Capítulo Unico establece la competencia del Municipio en cuanto a la regulación del Transporte local y del funcionamiento de terminales de Transporte de Pasajeros y de carga, es decir, que el Municipio esta en la obligación de velar por que este Servicio sea prestado en forma eficiente y además establecer terminales dentro de la comunidad para que los Municipios hagan uso de ellas y para esto, el Código dice: Que el Municipio puede prestar estos Servicios por el mismo, o por medio de Concesión que debe ser otorgada en Licitación Pública según el art. 7 N° 3; al otorgar esta Concesión tiene la obligación de

intervenir en aquellos Servicios Públicos Municipales que no fueren prestados de una forma adecuada o fueren prestados deficientemente y que estos afecten a los Municipios art. 9 Cod. Mpal.

En este caso, el Municipio está en el derecho de revocar la Concesión art. 10 Cod. Mpal. e intervenir la Municipalidad para prestar el servicio; Lo que se conoce en la doctrina como rescate.

### **3.3.5 CODIGO PENAL**

Nuestro Código Penal en el Capítulo Segundo “De los Delitos relativos al Mercado, la Libre Competencia, y la Protección al Consumidor”. Establece las sanciones que serán impuestas a una Persona Natural o Jurídica que no cumpliera con lo establecido en este Capítulo, y es así que en el art. 232 N° 2 establece la sanción para las personas o empresas que impidiere, dificultare o falseare las reglas de competencia en el caso de “la imposición de condiciones especiales para las transacciones o mediante la subordinación de la conclusión de los contratos a la aceptación de prestaciones o de operaciones comerciales suplementarias que por su naturaleza y según las practicas usuales no guarden relación con el objeto de los contratos”. En el numeral tercero hace mención sobre otra situación y es en cuanto “a la imposición de condiciones contractuales

desiguales para prestaciones similares”. En estos casos la sanción será de cuatro a ocho años de prisión y una multa de ciento ochenta a trescientos días.

Así mismo en el Art. 234, establece la sanción para “El que vendiere bienes o prestare servicios a precio superior al que constare en las etiquetas, rótulos, letreros o listas elaboradas por productos, distribuidor, o prestador de servicios” se impone la sanción de prisión de seis meses a dos años; y multa de cincuenta a cien días multas.

### **3.3.6 LEY DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL Y REGLAMENTO GENERAL DEL TRANSPORTE.**

Según la historia del Transporte, en nuestro país, en la década de los años 40's, hubo un incremento de autobuses, que funcionaban en distintas zonas de San Salvador, por lo que se hizo necesario una regulación del Transporte, es por ello, que el dieciocho de Noviembre de mil novecientos cuarenta y seis, por medio del Decreto Ejecutivo numero trece, publicado en el Diario Oficial numero 277 tomo 141 de fecha catorce de Diciembre de 1946 se emitió el Reglamento General de Transporte.

La oficina responsable de la aplicación de este

reglamento, fue el Departamento General de Transito, del Ministerio de Defensa de la Fuerza Armada dirigido durante los años 40's por oficiales de alta graduación del ejercito y en consecuencia fue enmarcada como una oficina más del Ramo de Defensa que por mucho tiempo asumió funciones meramente civiles.

No existía en materia de tránsito, otra Norma Jurídica, más que el Reglamento General de Transito, lo cual, trajo como consecuencia violaciones y arbitrariedades contra los derechos del ciudadano.

Desde la fecha que se emitió el Reglamento General de Transito, la realidad social ha cambiado, y con ella el Transporte, por lo que, fue necesario contar con nuevas regulaciones acordes a la situación actual.

La Ley de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, entro en vigencia el primero de Enero de mil novecientos noventa y seis, según el Decreto No. 477, D.O No.212, Tomo 329 la que tuvo por objeto principal crear el Marco Normativo Jurídico que regule el Transporte Terrestre, la circulación de toda clase de vehículos y la Seguridad de las Vías.

La ejecución de esta Ley, corresponde al Organo Ejecutivo, a través del Ministerio Obras Publicas (M.O.P)

concretamente por medio del Viceministerio de Transporte quien es el ente rector, coordinador y normativo de las políticas del Transporte.

Este Viceministerio actúa a través de dos Direcciones Generales, la Dirección General de Transporte Terrestre y la Dirección General de Transito. Dichas Direcciones Generales cuentan con el personal técnico y administrativo, y del apoyo de las Divisiones de Transito Terrestre y Medio Ambiente de la Policía Nacional Civil.

Para la autorización y establecimiento de rutas, frecuencias y fluidez de la circulación vehicular del Servicio Colectivo de pasajeros, así como la Concesión de líneas la establece la Dirección General de Transporte Terrestre. Esta Dirección se encuentra estructurada de la siguiente forma:

1. Dirección Superior: Esta Dirección esta conformada por miembros de la Dirección General de Transporte Terrestre y de la Dirección General de Tránsito, su función consiste en controlar las actividades de los Departamentos del Viceministerio de Transporte.
2. Administración General: Ejerce la Administración General del Viceministerio de Transporte, así como también ejecuta o hace ejecutar ciertas actividades, previa aprobación de la Dirección Superior; Nombrar, suspender o restituir al personal que labora en el Viceministerio de Transporte. Entre otros.

3. Coordinación de Operaciones, tal como su palabra lo indica, coordina todos los movimientos que se realizan dentro de la Institución.
4. Sistema de Gestión de Base de Datos de Transporte Terrestre. En este Sistema se organizan y tabulan toda la información concerniente tanto para las unidades del Transporte, como también datos del prestatario del Servicio.
5. Planificación Técnica del Transporte Terrestre. Esta comisión se encarga de diligenciar los Trámites Administrativos bajos los procedimientos contemplados en el Reglamento General de Transporte, como por ejemplo: que se presente la documentación respectiva para la Concesión de una ruta o línea, así también le compete todas aquellas funciones que el Viceministerio y la Dirección General de Transporte Terrestre estime pertinente atribuirle.
6. Asesoría Técnicas Operativas. Se le atribuyen las Asesorías técnicas necesarias para el desarrollo y buen funcionamiento del Viceministerio de Transporte.

Para efectos del Reglamento General de Transporte Terrestre clasifica al Transporte Colectivo de Pasajeros en: Transporte por Microbuses y Transporte por Autobuses, y esto a su vez prestan el Servicio ya sea en forma urbana, interurbana, interdepartamental e internacional (Art. 10 RGTT)

El Transporte Urbano: Es el servicio de Transporte Público Colectivo de Pasajeros, que se efectúa dentro de una



misma ciudad o dentro de una misma área urbana integrada por varias poblaciones circunvecinas.

Estos subtipos de Transporte, prestan el Servicio en distintas clases, así:

El Transporte Urbano e Interurbano se prestan de manera ordinario, selecto y exclusivo; y el Transporte interdepartamental se presta de forma ordinario, rápido, directo, exclusivo y de lujo (art. 10 RGTT)

#### *La Clase de Servicio Ordinario.*

Esta clase es observada en los tipos urbanos, interdepartamental e interurbano, autorizados para hacer paradas entre el punto de salida y el de llegada. Inclusive paradas intercaladas entre 300-500 mts, (en el Urbano) y en caso todas las poblaciones o puntos de espera (en el interurbano según la autorización) Su tiempo de recorrido suele ser mayor con relación al rápido y directo (art. 5 N° 4 RGTT)

#### *Clase de Servicio Selecto.*

(Urbano / Interurbano) clasificación del Servicio de Transporte Colectivo de Pasajeros, autorizado para hacer escalas entre el punto de salida y llegada, realizando las paradas autorizadas, inclusive paradas a 300 – 500 mts (Art. 5 N° 6 RGTT)

#### *Clase de Servicio Exclusivo*

Autorizado a hacer escalas entre el punto de salida y el de llegada, inclusive paradas para el urbano a 300 – 500 mts. Y solamente en ciudades importantes o terminales preestablecidas para el interdepartamental (art. 5 N° 7 RGTT)

#### *Clase de Servicio Rápido*

Esta clase no esta autorizado a hacer escalas entre el punto de salida y llegada (art. 5 N° 9 RGTT)

#### *Clase de Servicio Directo*

Generalmente, utilizado en el tipo interdepartamental e internacional, teniendo autorización para hacer escalas entre el punto de salida y llegada, en pocas y muy limitadas poblaciones establecidas, que cuenten con adecuado desarrollo poblacional (Art. 5 N° 4 RGTT)

#### *Clase de Servicio de Lujo.*

Esta clase de servicio, esta autorizado, a hacer viaje directo y sin escalas entre el punto de salida y el de llegada, salvo en terminales de autobuses previamente establecidos en alguna ciudad importante que pase (Art. 5 N° 8 RGTT)

A continuación, se hace referencia a los Derechos y obligaciones del Usuario y Concesionario (transportista), establecido en la Ley del Transporte Terrestre, Transito y

Seguridad Vial, así como también en el Reglamento General del Transporte Terrestre.

#### A. DERECHOS Y DEBERES DEL CONCESIONARIO

La concesión de un Servicio Público, origina derechos y obligaciones entre los sujetos contratantes:

##### **DERECHOS**

- a) Derecho a la Explotación. El derecho primordial del concesionario es el de ejecutar el servicio, conforme al contrato, y por el lapso convenido, el cual, según el art. 30 (RGTT), el término de la Concesión para el Transporte Colectivo de pasajeros, es de quince años.
- b) A percibir el precio. Cobro del servicio. El Servicio Público puede ser gratuito, oneroso o bien lucrativo, pero en el caso de los Servicios Públicos prestados por vía de Concesión, es natural y corriente que se lleve a cabo no sólo en forma onerosa sino también lucrativa, asegurando al concesionario la posibilidad de obtener beneficio, que es lo que lo ha llevado a aceptar los contratos sin dejar de considerar que el Estado, por medio de sus Dependencias ( Viceministerio de Transporte), son los responsables de la autorización de las tarifas.
- c) Derecho a reposición del Permiso de Operación de Transporte Terrestre, por extravío, o de renovación si es por vencimiento,

d) Derecho a un Subsidio, éste consiste, en una ayuda económica que el Estado le otorga al Concesionario o Empresario, para atender ciertas necesidades colectivas, para tal efecto, en nuestro país, se otorga al Empresario o Concesionario un promedio de 675 galones mensuales de Diesel por cada unidad que éstos tenga, cada galón de Diesel esta valorado en un colón con noventa y dos centavos. Sin embargo, en los últimos meses del presente año (2001), el Gobierno de Francisco Flores, restringió completamente el Subsidio que el Estado otorgaba a los Empresarios, implementado con ello un nuevo Sistema de Transporte Colectivo de Pasajeros, a través del cual se piensa garantizar la seguridad del Usuario, por lo que las unidades que no se encuentren en un estado mecánico óptimo, tendrán que ser retiradas de su circulación, además de ello, se capacitará a los conductores como cobradores de autobuses y microbuses por parte del Viceministerio de Transporte, por otra parte, no solamente el Usuario se verá beneficiado con este Sistema, sino que también los propietarios de vehículos, ya que el valor de la gasolina tendrá a bajar de precio. Ahora solamente queda esperar los resultados, que de ser negativos los únicos afectados serán los Usuarios del Servicio de Transporte Colectivo de Pasajeros.

En las Obligaciones se pueden mencionar, según art. 79

y siguiente (RGTT)

- A) A no cobrar por el Servicio Transporte prestado, un precio mayor; distinto del establecido en las tarifas aprobadas por la Dirección General previo estudio técnico y dictamen favorable de la Comisión Reguladora de Transporte Terrestre.
- B) A prestar el Servicio en toda la Ruta especificada en la Concesión y en los horarios aprobados, entendiéndose por ruta, la unidad autorizada para la prestación del Servicio de Transporte Colectivo Público de Pasajeros, al cual se le da una descripción amplia y detallada de los puntos por donde debe circular la unidad.
- C) A sustituir los vehículos que temporal o definitivamente se retiran del servicio por otros de igual o mayor capacidad y de la misma o mejor calidad.
- D) A suministrar los datos estadísticos y los informes sobre los resultados de la Operación del Servicio con los comprobantes necesarios que la Dirección requiera.
- E) Hacer uso de las terminales de Transporte Terrestre, para el abordaje y desabordaje de pasajeros.
- F) A establecer convenios de mutuo acuerdo con los propietarios de las terminales sobre el servicio que reciben de estos y su tarifa.
- G) Que las unidades que circulan prestando el Servicio de Transporte de Pasajeros, deben de tener póliza de seguro, la cual es obligatoria.

- H) Los vehículos de Transporte Colectivo de Pasajeros sólo podrán ser conducidos por personas que posean certificación especial para conducir esa clase de vehículos, es decir que posean licencia, “Oficio Pesado”, y que además haya recibido cursos para prestar un mejor servicio al usuario, los cuales pueden ser impartidos ejemplo por, “ACES” “APROCI”, “TAJAL” etc., en nuestro país existen seis escuelas de capacitación, pero en la actualidad se le ha encomendado por medio de convenio a la empresa “TAJAL” la capacitación de los conductores de transporte.
- I) La capacitación de los conductores. A fin de proporcionarle una Educación vial y el buen trato hacia los Usuarios, todo ello con el objetivo de mejorar el Sistema de Transporte.
- J) A informar sobre la suspensión o cancelación del servicio tanto a la Dirección General como al usuario.
- K) De exigir a los encargados la reparación y conservación en buen Estado de sus vehículos.
- L) Cuidar que todos los Pasajeros que viajen en el vehículo, tengan la debida comodidad, principalmente a los adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, y/o niños en brazos.
- M) Dar señal de parada cuando así lo solicite un Pasajero, y a cuidar del equipaje de éstos, y en caso de pérdida ellos serán los responsables.
- N) Acatar y cumplir las instrucciones y ordenes que impartan las autoridades concernientes al Servicio de Tránsito y

otras pertinentes a la seguridad, así como también cumplir las disposiciones de la Dirección General de tránsito, la Ley de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, y el Reglamento General de Transporte Terrestre.

De no cumplir con las obligaciones y prohibiciones se aplicaran las medidas sancionatorias pertinentes (Arts. 155, 156, 157 RGTT) que pueden ser, medidas administrativas, en caso de infracciones leves, como por ejemplo, “permitir que los pasajeros viajen sentados a la par del conductor en los Autobuses”, “no cumplir estrictamente los horarios y rutas establecidas”, etc., también se pueden sancionar con suspensión temporal por faltas graves, como por ejemplo, “promoción de paros de Transporte en cualquiera de sus modalidades”, “Alterar las tarifas autorizadas”, etc, y por faltas muy graves se pueden sancionar con suspensión definitiva, como por ejemplo “fraude o intento de fraude, “Delito de Cohecho” etc.

#### B. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

Se entiende por usuario toda persona natural que adquiera, utilice, disfrute o reciba bienes o servicios de cualquier naturaleza, resultado de una transacción comercial, al cual la ley le concede derecho igual que obligaciones, porque es una manera de reconocer la necesidad de establecer garantías en las relaciones de consumo, pero el

sólo reconocimiento de estos (Derechos y Obligaciones) no es suficiente, es necesario hacerlos operativos y completar la enumeración básica y el desarrollo que señalan las Directrices de Protección al Consumidor aprobadas por las Naciones Unidas, es así que la Ley de Protección al Consumidor establece en su Art. 7 los Derechos del Consumidor o usuario de un servicio los cuales detallaremos a continuación y daremos una explicación de cada uno de ellos:

1. Derechos a ser protegido frente a los riesgos contra la vida y la salud: Los responsables de introducir los productos al mercado, deben tener el cuidado de que los mismos no representen un daño para la salud y la vida humana o animal. El Gobierno debe adoptar o fomentar medidas apropiadas para garantizar que los productos y servicios no representen un peligro considerable aún cuando se utilicen en forma adecuada. Para el caso del Transporte, este derecho significa, que las personas encargadas de prestar el Servicio de Transporte, lo hagan en forma óptima y adecuada, es decir, que las unidades del Servicio deben estar en perfecto estado, asegurando con ello la vida de la población, evitando así posibles accidentes de tránsito
2. Derecho a ser debidamente informado de las condiciones de los productos o servicios que adquiere o reciba:  
Los proveedores deben proporcionar la debida información sobre las condiciones de los productos o servicios



disponibles en el mercado.

Esta información debe ser veraz, oportuna y adecuada; no sólo en cuanto a las meras condiciones de los bienes, sino también, en cuanto al precio, características, calidad y riesgos que eventualmente pudieren presentarse. El cual en el Transporte se ve reflejado, porque en cada unidad de Transporte Colectivo de Pasajeros, por orden del Viceministerio de Transporte, debe portarse una ficha en el que sé de a conocer al Usuario del Servicio de Transporte el tipo de unidad del que esta haciendo uso, así como también el precio, ruta, horario de Servicio, y nombre del conductor.

3. Derechos a presentar ante las autoridades competentes las denuncias de violación a la Ley de Protección al Consumidor. El Ministerio de Economía por medio de la Dirección General de Protección al Consumidor es la Dependencia Administrativa correspondiente ante quien se pueden presentar las denuncias de infracciones a la Ley o de irrespeto a los Derechos de los Consumidores. Ahora bien, si las acciones de los comerciantes constituyen también infracciones penales o civiles, las denuncias o demandas puede presentarse directamente a la Fiscalía General de la República o a los Tribunales correspondientes, en el caso del Transporte, le corresponde a la Dirección General de Transporte Terrestre aplicar medidas Administrativas tanto a los Concesionarios de las unidades y aquellas personas que por motivos de sus

cargos estén relacionados con el Servicio. Art. 151 y sig. Del Reglamento General de Transporte Terrestre.

4. Derechos a exigir que se respeten los Derechos plasmados en la Ley de Protección al Consumidor:

Es decir que los derechos que la Ley establezca, deben ser cumplidos y respetados por cualquier autoridad o particular que preste un determinado servicio. Para ello, el Usuario cuenta con los siguientes instrumentos para hacer valer sus Derechos: En caso de existir un accidente de Tránsito, se debe acudir a la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional Civil, de la jurisdicción donde ocurrió el accidente, para efectos de investigación, posteriormente se presenta la denuncia ante la Fiscalía General de la República, pero cabe aclarar que solamente en el caso de haber sufrido lesiones el Usuario, sin embargo, ante ofensas de tipo verbal no existe dentro del Viceministerio de Transporte un Departamento de quejas ante quien acudir, por lo general se recurre ante la Asociación o Cooperativa a la que pertenezca la unidad de Transporte, que para tal efecto siempre hacen caso omiso a los reclamos del Usuario, por que de suceder todo lo contrario, les afectaría su economía.

5. Derecho a Elegir las opciones a que se refiere al art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor:

Las opciones a que este derecho se refiere son las siguientes:

- a) Exigir el cumplimiento de la oferta
- b) La reducción del precio
- c) Aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido, y,
- d) La devolución de lo que hubiere pagado.

En el caso de la prestación del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros, el Usuario, tiene Derecho a reclamar las siguientes prestaciones:

- a) exigir el cumplimiento del Servicio
- b) A recibir reembolso del importe de su boleto por un retraso mayor a dos horas en el recorrido sin causa justificada.

6. Derecho a Reclamar por la vía judicial, al resarcimiento de daños y perjuicios:

El consumidor o usuario, no tiene ninguna posibilidad de ejercitar este Derecho a través del procedimiento administrativo que señala la Ley. Los daños y perjuicios originados por las prácticas abusivas comerciales, sólo pueden perseguirse por vía ordinaria, civil o mercantil a través de los procedimientos comunes, pero lo oneroso y complejo del procedimiento, no permite el acceso de los consumidores, de tal manera que este derecho, sólo es en la práctica una simple declaración.

Los anteriores Derechos, para el caso del Usuario del Servicio de Transporte son genéricos; pero esencialmente son los siguientes:

El Reglamento General de Transporte Terrestre, en su art. 83, hace mención a los Derechos del Usuario del Servicio de Transporte.

1. Recibir los servicios que ampara el boleto en los términos y condiciones que correspondan a la clase de servicio
2. Conservar en su poder los bultos o carga que por su volumen y naturaleza se puedan llevar a bordo, sin que ocasionen molestias a los pasajeros ni ponga en riesgo la seguridad de los demás o de la unidad de Transporte.
3. Que se les admita en el mismo vehículo, por concepto de equipaje y por cada boleto un máximo de 10 kilogramos (equivalente a 22 libras).
4. Recibir el comprobante que ampare su equipaje (se entiende por equipaje, como las cosas u objetos necesarias que se llevan en un viaje para uso personal)
5. Recibir reembolso del importe de su boleto, por un retraso mayor a dos horas en el recorrido, sin causa justificada.
6. Que no se aplique ajuste alguno a los boletos adquiridos con anterioridad a un incremento tarifario.

En cuanto a los Deberes del Usuario se pueden mencionar:

- El contribuir en el buen uso de los muebles del vehículo.
- A pagar el precio convenido por la prestación del servicio
- A no excederse en el máximo de equipaje permitido.
- A no llevar equipaje que ocasione molestias e inseguridad o riesgo a los demás usuarios o a la unidad de Transporte.

### **3.4 SISTEMAS Y MECANISMOS DE PROTECCION ANTE LA VULNERACION DE LOS DERECHOS DEL USUARIO**

El Transporte Público de Pasajeros, desempeña un importante rol en la economía del país, pues de él depende la movilización de los insumos, de bienes de capital, y trabajadores que intervienen en la producción.

Es frecuente que en nuestro país se susciten accidentes de tránsito, paros al transporte, amenazas de alza de la tarifa, e irrespeto a la integridad personal del usuario. Sin embargo, a pesar de ello, no existe un procedimiento claro y acorde a la realidad que sancione a los violadores de los derechos del usuario. Solamente hacen una breve alusión con respecto de existir un daño, como por ejemplo: El art. 99 de la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial, que ocurrido un accidente de tránsito en que sólo causare daños materiales; sin perjuicio de lo estipulado en el art. 39 de la Ley de Procedimientos Especiales sobre Accidentes de Tránsito, los interesados podrán comparecer ante el Departamento Jurídico de la Dirección General de Tránsito, ha efecto de consignar en una acta las estipulaciones en que hubieren convenido sobre la reparación de daños. El art. 39 de la Ley de Procedimientos de Accidentes de Tránsito hace referencia cuando el conductor fuere un menor de edad a quien se le atribuyere daños personales, materiales, o de

ambos; los interesados o el representante legal en su caso, podrá comparecer ante cualquier juez de paz o notario, a efecto de consignar en un acta las estipulaciones en que hubieren convenido sobre la reparación de los daños.

El art. 110 de la Ley de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, determina el seguro obligatorio para toda clase de vehículos automotores; y para los conductores de oficio, se requerirá de una fianza; en ambos casos, es para responder por los daños a terceros, ocasionados en accidentes de transito. El cual no esta vigente, solamente es un proyecto que se piensa impulsar con el nuevo Sistema de Transporte Colectivo de Pasajeros para el año 2002.

La Ley de Protección de Consumidor en el art. 30 hace mención a denunciar ya sea en forma verbal o por escrito ante el Ministerio de Economía, a través de la Dirección General de Protección al Consumidor, hechos que constituyan infracción a esta ley, en caso de que la denuncia fuera verbal, esta quedará asentada en acta. Dicho artículo puede ser motivo de aplicación en la Prestación del Servicio Público de Transporte.

Una vez presentada la denuncia se abrirá el expediente respectivo.

Si el procedimiento se ha iniciado de oficio el expediente se comenzará con el acta que el delegado haya levantado al

hacer la inspección en el establecimiento propiedad del infractor.

- Notificación. Dentro de los 3 días siguientes a la notificación respectiva, el interesado deberá contestar la denuncia (Art. 32 Inc. 1° LPC)
- Contestación de la denuncia. Esta puede ser contestada en sentido negativo o positivo, es decir, negando lo afirmado por el consumidor o aceptando los términos de la denuncia; dentro de tres días, término durante el cual se podrá solicitar la apertura a pruebas.
- Apertura a pruebas. Se abre por un término de 8 días contados a partir de la fecha de la notificación. El término de pruebas es común, por lo que tanto el Concesionario como el Usuario pueden presentar en el mismo plazo, los elementos probatorios. (art. 32 Inc 2° LPC)
- Resolución. Una vez transcurrido el término probatorio el expediente quedará listo para que se dicte resolución. La Dirección dentro de los tres días subsiguientes a la presentación de pruebas pronunciará la sentencia (art. 32 Inc. 2° LPC)

La Dirección General de Protección al Consumidor esta facultada para establecer mecanismos para la solución de controversias, los cuales son: la Conciliación y el Arbitraje, art. 4 lit. b) y h) del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

El Proyecto de Ley marco sobre Defensa del Consumidor en su Art. 57, obliga al Estado a darle cumplimiento a las directrices contenidas en la resolución 39/248 de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, de fecha 9 de abril de 1985, relativa a la Protección del Consumidor. Dicho Proyecto de Ley en el art. 50 hace referencia a la Defensa en juicio de los Derechos de los consumidores, la cual podrá ser ejercida a título individual como a título Colectivo. Será ejercida colectivamente cuando se encuentren involucrados intereses difusos o colectivos; así mismo establece que los Estados deben mantener medidas jurídicas legislativas y administrativas para permitir que los consumidores o usuarios, puedan obtener un efectivo reconocimiento de sus derechos mediante procedimientos oficiales o extraoficiales, que sean rápidos, justos, poco costosos y fácilmente asequibles de acuerdo al procedimiento establecido en la ley del Estado que este tomando la medida. En nuestro caso, según el procedimiento de la Ley de Protección al Consumidor. Art. 30 y sig.



3.5 CUADRO EXPLICATIVO DE LOS DERECHOS, VULNERACIONES Y MECANISMOS E INSTITUCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS.

DERECHOS	VULNERACIONES	MECANISMOS	INSTITUCIONES	NORMA JURÍDICA APLICABLE
Derecho a ser protegido frente a los riesgos contra la vida y la salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducir a excesiva velocidad provocando accidentes de tránsito.</li> <li>- Permitir productos tóxicos y explosivos en el equipaje de los usuarios.</li> <li>- Mal estado mecánico de las unidades de transporte público (Autobús – Microbús)</li> </ul>	Denuncia verbal o escrita	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de Tránsito de la Policía Nacional Civil (Departamento de Investigación).</li> <li>- Fiscalía General de la República Unidad de Delitos contra la Vida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución de la República.</li> <li>- Código Penal</li> </ul>
Derecho a ser informado de las condiciones de los productos y servicios que adquieren o reciba.	No informar al usuario del costo de la tarifa autorizada por el Viceministerio de transporte.	Denuncia verbal o escrita	Dirección de Protección al Consumidor. Centro de Defensa al Consumidor	- Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.
Derecho a exigir que se respeten los Derechos plasmados en la Ley de Protección al Consumidor, Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y su reglamento.	- Que los concesionarios, empresarios y / o prestarios hagan caso omiso a los establecido en la Ley de Protección al consumidor, Ley de Transporte Terrestre,	Denuncia verbal o escrita	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de Protección al Consumidor.</li> <li>- Centro de Defensa al Consumidor.</li> <li>- Viceministerio de Transporte Terrestre.</li> </ul>	- Ley de Protección al Consumidor y Ley de Transporte Terrestre y su Reglamento.

	Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento.			
Recibir los servicios que ampara el boleto, en los términos que correspondan a la clase y calidad del servicio.	No cumplir con el servicio establecido en el boleto. Por ejemplo: No hacer el debido recorrido de la ruta, no parar en el lugar autorizado, etc.	Denuncia verbal o escrita	Dirección de Protección al Consumidor. - Centro de Defensa al Consumidor. - Viceministerio de Transporte Terrestre.	-Ley de Protección al Consumidor y sus reglamentos. -Ley de Transporte Terrestre y sus reglamentos.
Que se le admita al usuario por concepto de equipaje por cada boleto, un máximo de 10 kg.	No permitirle al usuario su equipaje de 10 kg., así como también excederse en el cobro de carga extra.	Denuncia verbal o escrita	Dirección de Protección al Consumidor. Centro de Defensa al Consumidor. Viceministerio de Transporte	-Ley de Protección al Consumidor y sus reglamentos. Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial
Recibir comprobante que ampara su equipaje	Que no se le entregue al usuario su boleto que compruebe su equipaje	Denuncia verbal o escrita	Dirección de Protección al Consumidor. Centro de Defensa al Consumidor. Viceministerio de Transporte	Ley de Protección al Consumidor y Ley de Transporte Terrestre y su Reglamento.
Recibir reembolso de su boleto por un retraso mayor de 2 horas en su recorrido	Que en caso de retraso no se le devuelva al usuario lo que pagó.	Denuncia verbal o escrita	- Dirección de Protección al Consumidor - Centro de Defensa al Consumidor. - Viceministerio de Transporte.	Ley de Protección al Consumidor y Ley de Transporte Terrestre y su Reglamento.
Derecho a reclamar por vía judicial a resarcimiento por daños y perjuicios	Que las autoridades competentes no presten atención a las denuncias de los usuarios	Denuncia escrita	Fiscalía General de la República.	- Código Penal

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS**

En el presente capítulo se presentan los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros, así mismo, se da a conocer las entrevistas realizadas a algunos miembros del Viceministerio de Transporte, así como también a empresarios del Transporte Público y a sus empleados.

#### **4.1 USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS**

A continuación se detallan cada una de las interrogantes propuestas en la encuesta, la cual fue formulada a 100 usuarios del Servicio del Transporte Público.

##### **Pregunta 1**

¿Hace uso del Servicio de Transporte colectivo de pasajeros?

SI	NO	TOTAL
----	----	-------

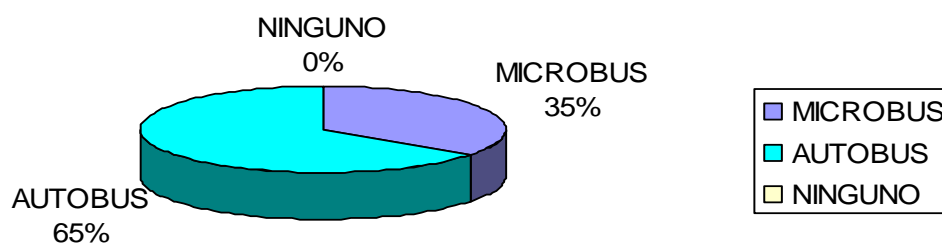
100	0	100
-----	---	-----

Con esta interrogante, pudimos constatar que el Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros, es indispensable en el diario vivir de la población salvadoreña, ya que éste es el medio a través del cual pueden desplazarse para realizar sus diversas actividades cotidianas, como por ejemplo: al trabajo, a la escuela, ir de compras, etc.

### Pregunta 2:

¿Qué tipo de unidad de Transporte Colectivo utiliza?

AUTOBUS	MICROBUS	NINGUNO	TOTAL
65	35	0	100

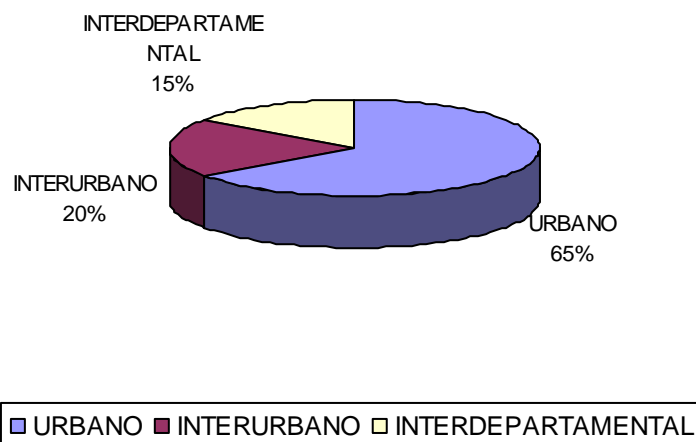


Con esta interrogante, constatamos, que el servicio de autobús, es más usado y menos oneroso, es decir que está al alcance de la capacidad económica del usuario.

**Pregunta 3:**

¿Qué sub-tipo de transporte utiliza?

URBANO	INTERURBANO	INTERDEPARTAMENTAL	TOTAL
65	20	15	100

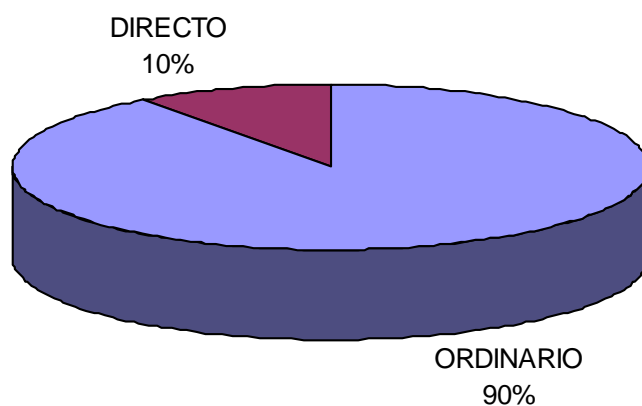


Con esta pregunta se verificó que el subtipo de Servicio de Transporte que el usuario utiliza, es en su mayoría el urbano, es decir, que utilizan el Servicio de Transporte que se presta dentro de la ciudad o dentro de una misma área urbana integrada por varias poblaciones circunvecinas.

**Pregunta 4:**

¿Qué clase de Servicio de Transporte utiliza?

ORDINARIO	SELECTO	EXCLUSIVO	RAPIDO	DIRECTO	DE LUJO	TOTAL
90	0	0	0	10	0	100

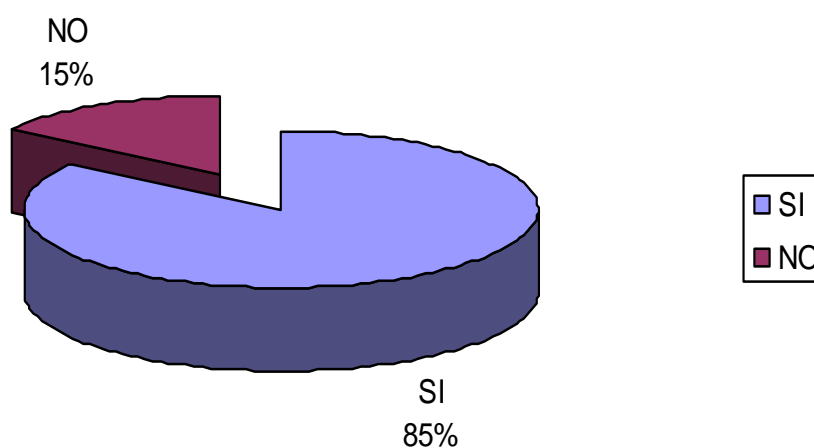


El art. 56 del Reglamento General de Transporte Terrestre, da a conocer las características específicas, según sea el subtipo de unidad y clase de Servicio de Transporte, con lo cual se comprobó el desconocimiento de ello por parte del usuario de tal servicio.

**Pregunta 5:**

¿Ha sufrido alguna agresión física o verbal por parte del señor motorista y/o cobrador?

SI	NO	TOTAL
85	15	100

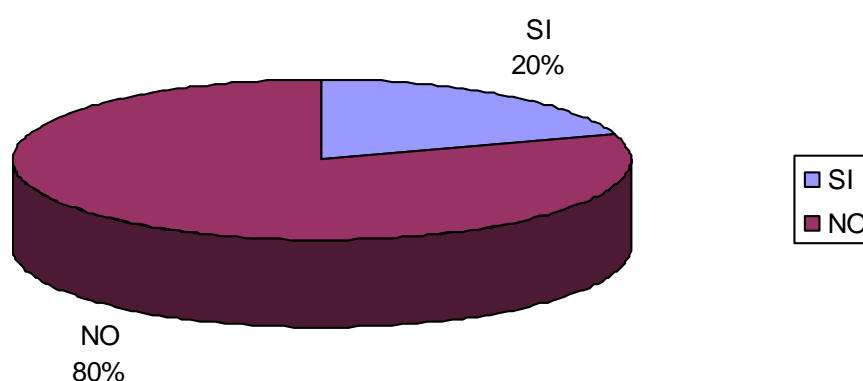


La mayoría de la población en estudio, manifestaron, haber sido agredidos física y verbalmente, tanto por el señor motorista y/o cobrador, en alguna ocasión, verificando con ello el descontento de los usuarios al sentir vulnerados sus Derechos.

**Pregunta 6:**

¿Conoce cuáles son sus derechos que como usuario de este servicio tiene?

<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
20	80	100



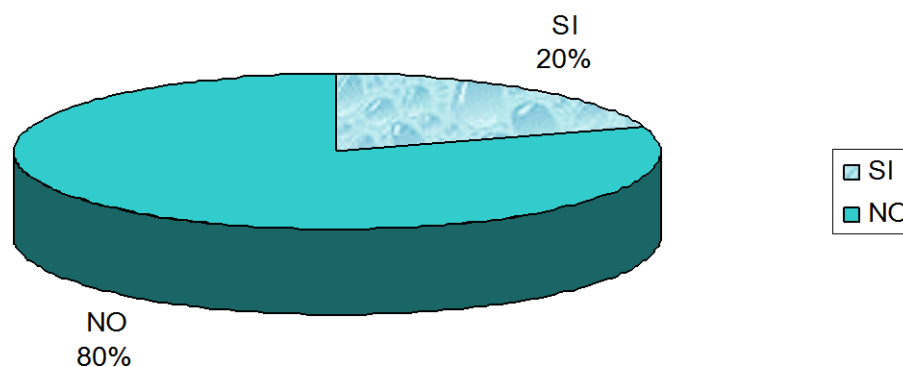
La mayoría de los usuarios, del Servicio de Transporte desconocen sus derechos, ante la vulneración de estos, por parte de los prestatarios del Servicio de Transporte, aunque un pequeño porcentaje manifestaron conocer algunos derechos, los cuales nunca los han hecho operativos, por desconocer como funciona el sistema jurídico que regula el Servicio de Transporte.

**Pregunta 7:**

¿Sabe usted a qué Institución recurrir ante la violación e irrespeto de sus Derechos que como usuario del Transporte tiene?



SÍ	NO	TOTAL
20	80	100

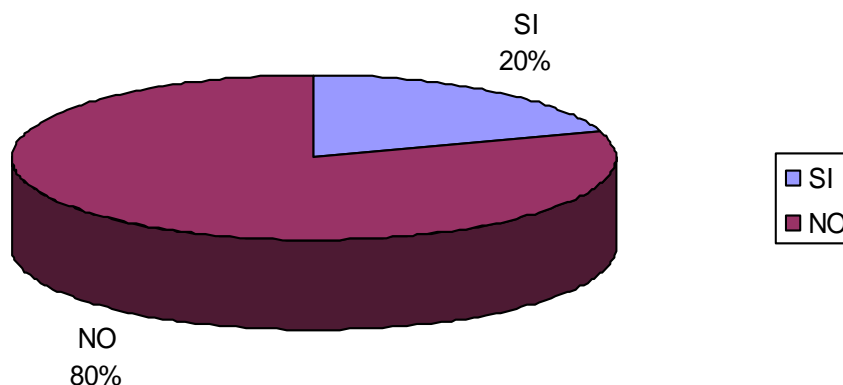


Un pequeño porcentaje de la población, expresó conocer algunos de sus derechos, aunque nunca los han hecho operativos por desconocer el sistema jurídico que regula el Servicio de Transporte, es decir que ignoran a qué Institución recurrir ante la vulneración de sus Derechos, esto debido a la falta de información y educación al usuario respecto a la materia, aunque la mayoría de la población desconoce cuales son sus Derechos y a las Instituciones que deben recurrir ante la violación e irrespeto de estos.

**Pregunta 8:**

¿Conoce el ordenamiento jurídico (Leyes y Reglamentos), que regulan el Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros?

SI	NO	TOTAL
20	80	100

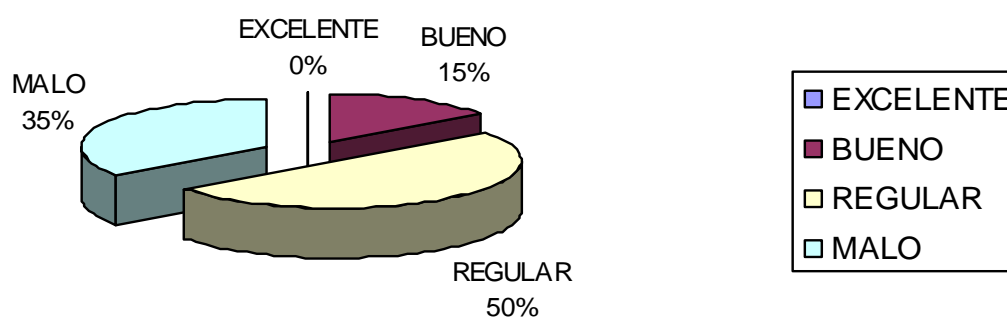


La mayoría de usuarios del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros, desconoce los derechos que como usuario de tal servicio posee, así como las Instituciones a las que debe recurrir ante la vulneración de éstos, todo ello se debe al desconocimiento de la legislación concerniente a la regulación del Servicio Público de Transporte.

Pregunta 9:

¿Cómo considera usted que se encuentran las unidades que prestan el servicio?

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
0	15	50	35	100

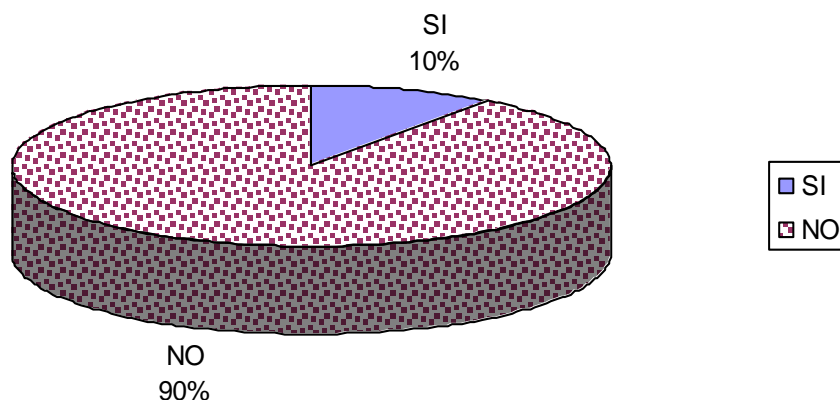


En esta pregunta hay diversidad de opiniones, respecto al estado de las unidades, considerando que un porcentaje mediano determina que las unidades se encuentran en condiciones regulares en cuanto a su infraestructura, por lo que otros pequeños porcentajes opinan lo contrario, estableciendo en su opinión que algunas unidades se encuentran en buen estado y otras en mal estado. Debido todo ello, al poco mantenimiento de las unidades e irresponsabilidad por parte de los empresarios.

#### **Pregunta 10:**

¿Considera usted que el paro de Transporte es la mejor vía para solucionar los problemas entre los empresarios y el gobierno?

SI	NO	TOTAL
10	90	100

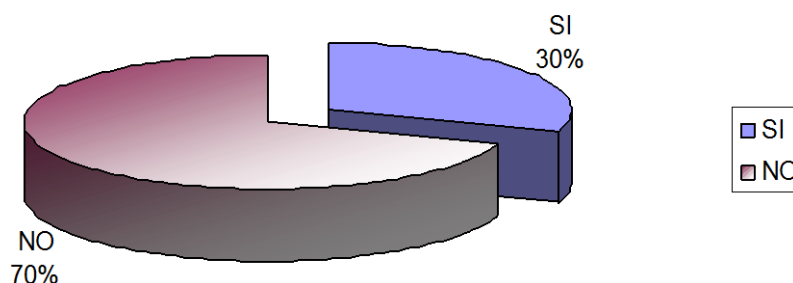


Casi la totalidad de la población en estudio, mostró una negativa ante esta pregunta, debido a que son ellos (los usuarios) los afectados con la paralización del Servicio Público de Transporte, por no contar ante esta situación con otro medio que los traslade, ocasionándole con ello perjuicios económicos e inseguridad en la población, al no proporcionar tal servicio.

#### **Pregunta 11:**

¿Esta de acuerdo con la tarifa que paga por el uso del Servicio de Transporte?

<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
30	70	100



Según los encuestados, en su mayoría no están de acuerdo con la tarifa que cancelan al hacer uso del servicio, porque opinan que los empresarios son los que gozan de mejores privilegios, como por ejemplo: la cuota de diesel que estos reciben por parte del Gobierno (subsidio) y las líneas de créditos que le son otorgadas por el hecho de ser empresarios, y no es justo que a los Usuarios del Servicio se le recarguen los problemas entre el Gobierno y los

transportistas, tomando en cuenta que en su mayoría, la familia salvadoreña percibe pocos ingresos.

#### **4.2 VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE**

Esta institución en el Art. 2 N° 1 del Reglamento General de Transporte Terrestre, establece como una de las reglas fundamentales: Buscar la satisfacción de las necesidades de los usuarios del Transporte Terrestre, con el mayor grado de seguridad posible, mediante la óptima utilización de los recursos como son: Comodidad y regularidad en el servicio. Por lo que, consideramos que era necesario saber sus opiniones con respecto a nuestra investigación, a las cuales respondieron en una forma cerrada y rápida.

##### **Pregunta N° 1**

¿Como Institución Gubernamental ha adoptado alguna medida de seguridad ante la vulneración de los Derechos del Usuario del Transporte?

Interrogante a la que todos respondieron que si, estableciendo que ante la violación de los derechos del usuario existen en el Reglamento General de Transporte Terrestre, Infracciones y Sanciones para los concesionarios o empresarios, y en caso de ocurrir algo más grave, como un accidente de tránsito, se recurre a la ley de Procedimientos

Especiales sobre Accidentes de Tránsito o a los Códigos Penal y Procesal Penal según el caso.

**Pregunta N° 2**

¿Qué garantías le ofrecen ustedes a los usuarios del Transporte Colectivo de Pasajeros?

Desde el momento que se otorga una concesión de ruta o línea se hace pensando en el bienestar, comodidad y seguridad del usuario, por lo que el empresario o concesionario debe reunir ciertos requisitos para poder hacer uso de una ruta o línea.

**Pregunta N° 3**

¿Considera que es necesario educar tanto a los conductores del transporte público y/o a los ayudantes de éstos (cobradores)?

Actualmente existen dos empresas como la APROSI y TAJAL capacitando al personal que posteriormente serán los encargados de dirigir la educación y formación de los conductores del Transporte Público.

**Pregunta N° 4**

¿Considera usted que la Legislación de Transporte Público de nuestro país, responde a las necesidades del usuario?

En cierta medida, si, ya que como Institución se trata de cubrir las necesidades de la colectividad, aunque siempre hay vacíos en la normativa, las cuales se ven reflejados cuando el usuario acude por inconformidades en la prestación del Servicio de Transporte.

**Pregunta N° 5**

¿Existe dentro del Viceministerio una unidad ante la cual puedan recurrir los usuarios del Transporte cuando se les violen sus Derechos?

Solamente está el Area o departamento jurídico, pero en si no existe una unidad para ello, por lo general, el Usuario tiene que acudir a la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional Civil, específicamente en el Área de Investigación de Accidentes de Tránsito, en el cual se presenta la denuncia, para luego ser remitida a la Fiscalía General de la República, y en pocas ocasiones son los empresarios los que se encargan de amonestar a sus subalternos cuando las faltas son mínimas.

**Pregunta N° 6**

¿Por qué razón la concesión de una ruta o línea es para quince años?

Consideramos que es el tiempo máximo de depreciación de la unidad, ya que una vez transcurrido éste tiempo quedan en desuso.



Y para concluir con la entrevista, la cual se hizo de manera rápida, debido a la carencia de tiempo que nos manifestaron la gente del Viceministerio de Transporte, indagamos sobre la cuota anual de diesel que reciben algunas de las rutas o líneas, a la cual nos contestaron, que no todas las empresas de transporte reciben esta cuota, por lo que el incrementar ésta a los transportistas que no la tienen, sería incrementar los costos de la familia salvadoreña, y aunque paralicen el servicio de transporte, no se les incrementará la cuota debido a que el sector empresarial de transporte es el que obtiene mejores ganancias en el país.

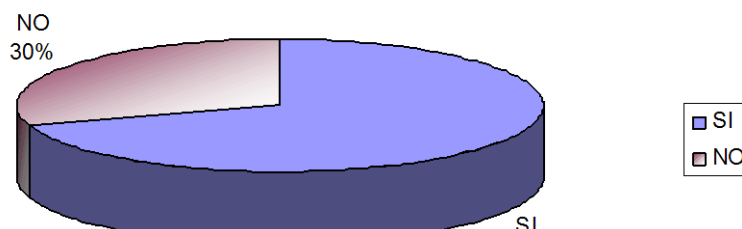
#### 4.3 EMPRESARIOS DEL TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS

Se encuestó a este sector de la población, en un número de 10 empresarios de diferentes rutas o líneas, ellos constituyen parte esencial dentro de la investigación, por ser estos los prestatarios del Servicio del Transporte.

##### Pregunta N° 1

¿Conoce usted los derechos que el usuario tiene en la prestación del Servicio Público de Transporte?

SI	NO	TOTAL
7	3	10%

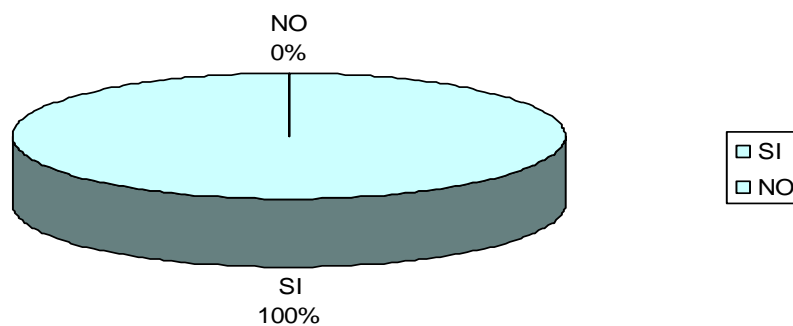


Con esta interrogante, observamos que la mayoría del sector empresarial de transporte conocen los Derechos que el usuario tiene, al hacer uso del transporte como por ejemplo: Derecho a un boleto o ticket, comodidad en el servicio, seguridad en el equipaje, etc.

### Pregunta N° 2

¿En alguna ocasión ha violado usted y/o sus empleados (cobrador- motorista) los Derechos del usuario?.

<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
10	-	10%

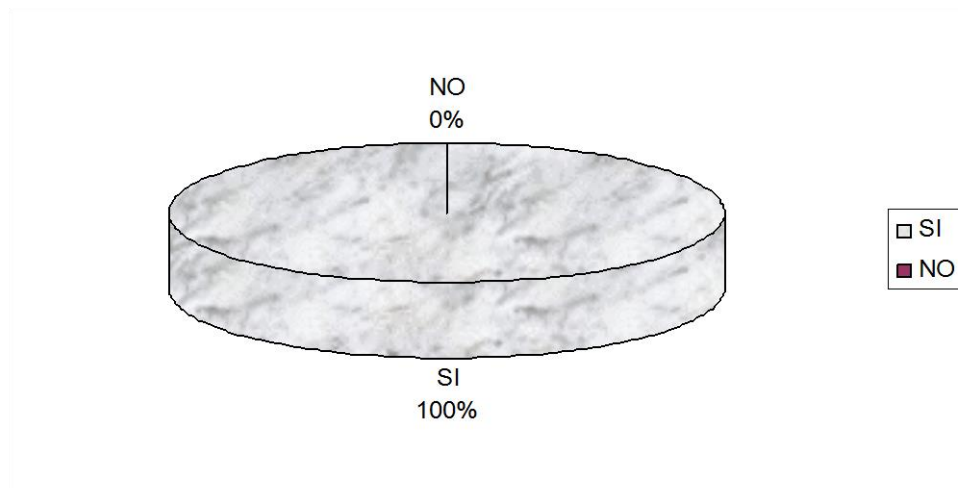


Es evidente que si existe violación en los Derechos del usuario, aunque manifestaron que en muchas ocasiones tal situación se da, debido a la incomprensión por parte del usuario como por ejemplo: que solicitan una parada en lugar no autorizado, se molestan por el precio del pasaje, etc.

### Pregunta N° 3

Conoce usted la Legislación que regula el Servicio Público de Transporte.

SÍ	NO	TOTAL
10	-	10%



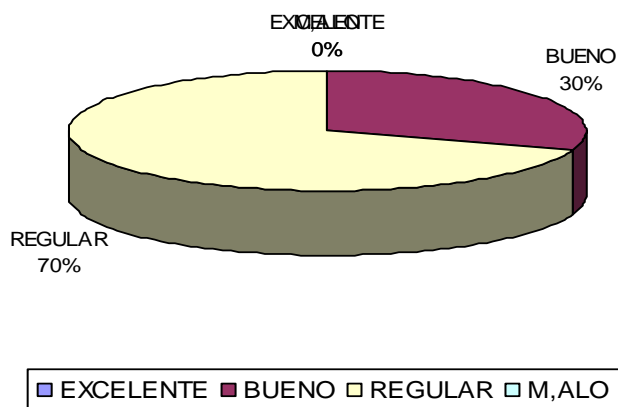
Los empresarios del transporte, manifestaron conocer la legislación que regula el transporte como la Ley del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, así como también el Reglamento General del Transporte, aunque

consideran que a pesar de estar regulados por la legislación existen vacíos en cuanto a la funcionalidad y aplicabilidad de la Ley y Reglamento como: la educación vial para los señores motoristas, y controversia en el trato que se le da a los autobuses y microbuses, entre otros.

#### Pregunta N° 4

¿En qué estado mecánico se encuentran sus unidades de Transporte Público. (Autobus- microbus) ?

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
--	3	7	--	10



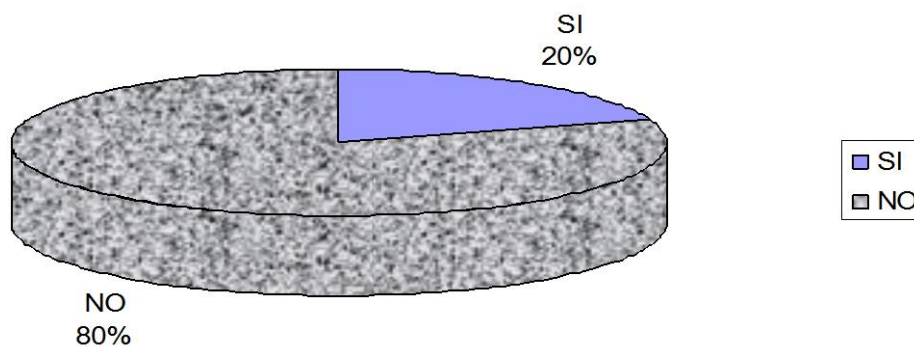
Innegablemente un porcentaje mayor de transportistas aceptan que sus unidades de transporte, se encuentran en un estado mecánico regular debido a varios factores como: el

mal uso que hacen de estas unidades sus empleados (cobrador- motorista), los insuficientes recursos económicos con los que cuenta, alto porcentaje de intereses en los créditos obtenidos, etc.

### Pregunta N° 5

¿Considera usted que el Sistema de Transporte Público de nuestro país se presta en forma óptima?.

SI	NO	TOTAL
2	8	10%



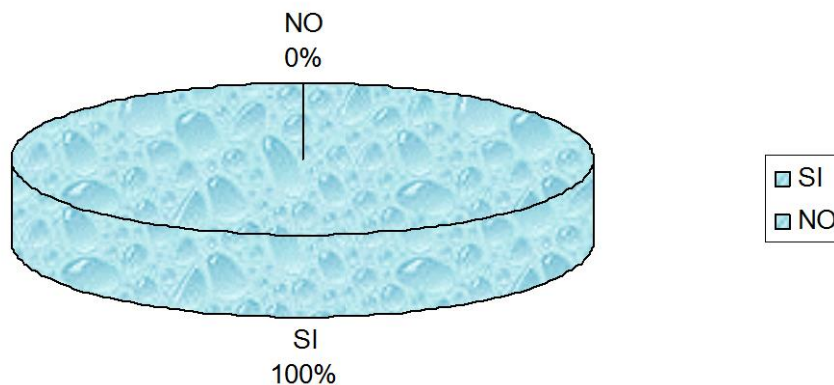
Interrogante a la que la mayoría de transportistas contestaron que no, argumentando que el problema del Transporte Público radica en la inobservancia del gobierno para encarar tal problema como: competencia desleal, privilegio partidista para ciertos empresarios, pocos créditos

blandos para la adquisición de unidades y repuestos, y la continuación en el subsidio de diesel, por lo que ellos en muchas ocasiones se ven en la necesidad de paralizar el transporte.

### Pregunta N° 6

En la prestación del Servicio de Transporte ha sufrido usted y/o sus empleados (motorista- cobrador) alguna infracción o sanción?

SI	NO	TOTAL
10	--	10%

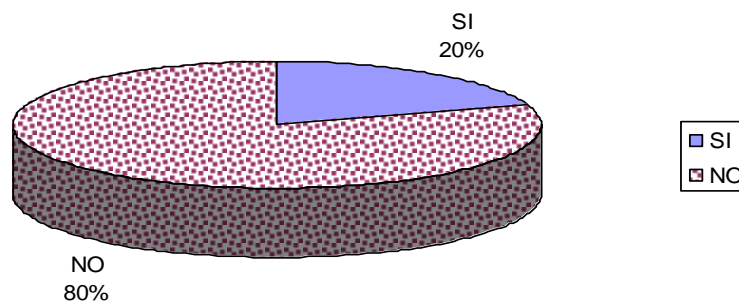


Indiscutiblemente todos han sufrido infracciones y/o sanciones, aunque algunas de ellas las consideran como injustas por parte de los delegados del Viceministerio de Transporte y de la Policía Nacional Civil.

### Pregunta N° 7

¿Esta de acuerdo con la paralización del Transporte Público?.

SI	NO	TOTAL
2	8	10%

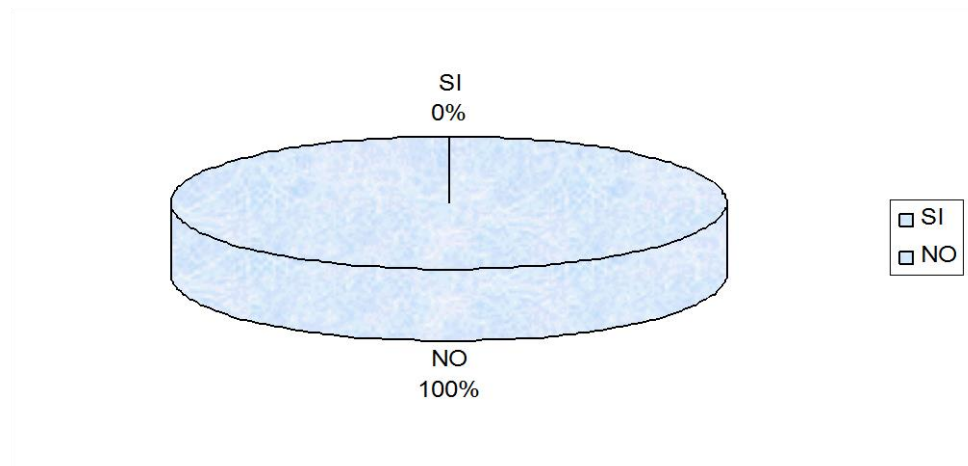


Esta medida se hace con el fin de que el gobierno responda a ciertas necesidades que presentan los empresarios del Transporte, aunque manifiestan que tal situación no soluciona el problema, sino que al contrario lo complica, perjudicándose ellos mismos, y al usuario de este servicio.

### Pregunta N° 8

¿Esta de acuerdo en que se disminuya la cuota de diesel que reciben por parte del gobierno?

SI	NO	TOTAL
--	10	10%



En muchas ocasiones la paralización del transporte se debe al subsidio de diesel, por lo que no están de acuerdo en que éste se les disminuya o se les quite totalmente.

Y para concluir con la encuesta decidimos hacerles ciertas interrogantes a los señores motoristas y/o cobradores, a un número específico de 25.

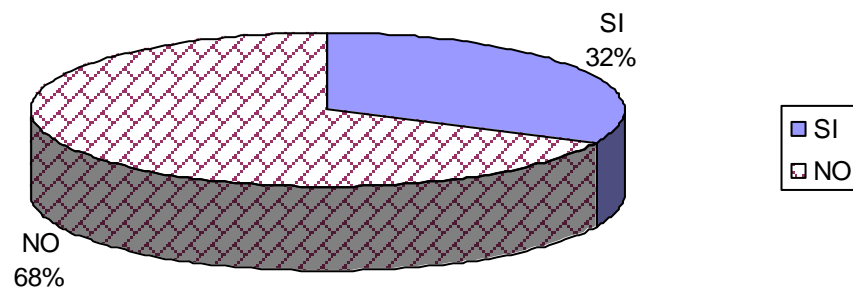
#### **4.4 CONDUCTORES Y COBRADORES DEL SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS**

##### **Pregunta N° 1**



¿Conoce usted los derechos que el usuario tiene al hacer uso del Servicio de Transporte?.

SI	NO	TOTAL
8	17	25

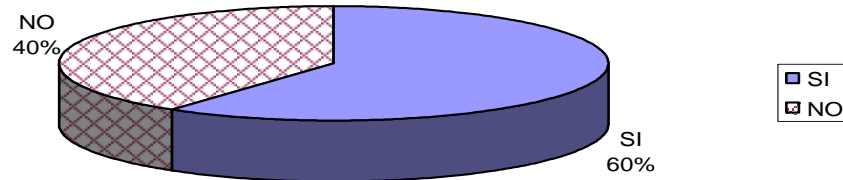


No hay duda que la mayoría desconocen los derechos del usuario, debido a que nunca le habían dado importancia, aunque hay algunas unidades (microbús- autobús) que en su interior dan a conocer un número telefónico en caso de existir inconvenientes por parte de ellos (motorista y/o cobrador) amonestándolos por lo general con suspensión en el trabajo.

### **Pregunta N° 2**

¿En alguna ocasión usted ha agredido física y/o verbalmente al usuario del transporte?

SI	NO	TOTAL
15	10	25



tarla,  
pero que al final, aceptaron haber agredido física y/o verbalmente al usuario del Servicio del Transporte.

### Pregunta N° 3

¿Por qué razón en muchas ocasiones corren a excesiva velocidad?

A lo que respondieron así:

Nosotros tenemos un tiempo de salida y un tiempo de llegada a la meta, por lo que nos vemos en la necesidad de correr e inclusive pasarnos la señal roja del semáforo, porque de llegar tarde castigan a la unidad, suspendiendo ya sea un día completo o una hora determinada, tiempo que no es compensado, además de molestar al empresario de transporte (el jefe)

### Pregunta N° 4

¿Han recibido ustedes alguna capacitación de cómo deben tratar al usuario del Servicio de Transporte?

Ellos respondieron:

Nunca nos han capacitado con respecto al trato del usuario.

**Pregunta N° 5**

¿De cuánto es el sueldo que ustedes perciben?

Respuesta:

Recibimos nuestro sueldo diariamente, un cobrador gana de ¢60 a ¢75 colones diarios, y un motorista de ¢100 a 150 colones diarios.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Con este apartado se finaliza el presente trabajo, el cual hace referencia a "La vulneración de los Derechos del Usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros", esperando dar un aporte a la sociedad y a los estudiantes de ciencias jurídicas, en el área del Derecho Administrativo, con el fin de resolver dudas que surgen ante la prestación del Servicio Público del Transporte de pasajeros, y con el objeto de investigar ya en el campo de acción, hasta que punto le son vulnerados los Derechos al usuario y que mecanismos de protección existen ante tal violación, al igual que las Instituciones a las que se debe recurrir frente a esta situación y determinar con precisión el ordenamiento jurídico aplicable.

De la presente investigación realizada, se llegaron a las siguientes conclusiones:

#### **5.1 CONCLUSIONES**

A) Los Derechos del Usuario del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros, son parte fundamental en la prestación de tal servicio, ya que si la población

usuaria del mismo conoce cada uno de estos, puede hacerlos operativos, en caso de serles vulnerados.

- B) En el campo de acción, los usuarios son sometidos diariamente a múltiples agresiones tanto físicas como verbales, los motoristas de las unidades pelean vía, los cobradores maltratan y aglomeran a los pasajeros, logrando con todo esto el descontento de la población, ya que con esta situación lo único que se logra es poner en riesgo la vida y la integridad personal y moral del ser humano.
- C) Los sistemas de protección, que existen no son lo suficientemente efectivos, no ofrecen en su totalidad garantías al usuario que al hacer uso de ellos serán eficaces y garantizar con su procedimiento un justo resarcimiento de los daños y perjuicios ante la vulneración de los derechos del usuario del Servicio de Transporte.
- D) Las instituciones encargadas de regular el transporte en El Salvador no aplican la legislación con suficiente rigurosidad, por medio de la cual se le podría garantizar a la población que no se le pongan en riesgo sus Derechos.
- E) Si se tratara el problema del Transporte Colectivo de Pasajeros, con un criterio de eficacia, con visión de futuro,

y con respeto a la persona humana, se caería en la cuenta de que hay muchas transformaciones deseables y posibles por las que este mal, a todas luces ya intolerable, podría convertirse en un bien colectivo para los ciudadanos nacionales y para los visitantes de otros países.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Una vez concluido nuestro trabajo de investigación, han ido surgiendo muchas interrogantes a las cuales les fuimos encontrando respuesta en todo el desarrollo de la investigación, comprobando con ello las hipótesis que nos planteamos al inicio de nuestro proyecto, tomando en cuenta que la inobservancia del ordenamiento jurídico por parte de los que contratan y prestan el Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros, trae como consecuencia la vulneración de los Derechos del Usuario, todo ello debido a la ausencia de coordinación entre las Instituciones Públicas, que organizan y regulan el Servicio Público de Transporte y los empresarios del transporte que lo prestan, ocasionando con ello la ineficacia del sistema de transporte.

No hay duda de que el sistema Nacional de Transporte Público, es un caos, que va en contra de la seguridad de la población, por lo que, nos atrevemos a dar algunas recomendaciones, que esperamos les sirvan a los futuros

profesionales del Derecho a tener una visión más amplia, respecto a este campo, y a darse cuenta que los Derechos que tiene todo ser humano deben ser respetados, y ante su violación deben ser resarcidos a través de los procedimientos pertinentes.

- A) Se deben impulsar campañas de Educación Vial, a fin de educar tanto al empresario, como a sus empleados (motorista- cobrador), así como también al usuario del Servicio de Transporte, todo ello con el objetivo de que conozcan sus Derechos y Obligaciones.
- B) Debe llevarse a cabo una previa capacitación para los conductores y cobradores, y seleccionar a los que realmente tengan las características necesarias para desempeñar el trabajo, como por ejemplo: Contratar al señor motorista que haya cursado y aprobado en la escuela de manejo y que además de ello tenga principios de cortesía y respeto para el usuario del transporte, dichos principios también los deben presentar los cobradores.
- C) Se debería fijar un tipo de sueldo fijo e igualitario en las unidades, rutas o líneas para los cobradores y conductores, con el fin de evitar que entre dichas unidades se peleen, aglomerando a los pasajeros y conduciendo a excesiva velocidad con el objetivo de obtener dinero para sus bolsillos.

- D) Recomendamos implementar un riguroso sistema de cobro, por tiquete enumerado, a través del cual se verían beneficiados tanto el Empresario de transporte como el Usuario. Con el uso del ticket, el transportista podrá tener un mejor control de los pasajeros que hayan hecho uso del transporte, asimismo, se evita con ello la apropiación irregular por parte de sus empleados (motorista- cobrador) Así también, el usuario podrá por medio del ticket, además de constatar el costo de su pasaje, reclamar por medio de éste, su equipaje en caso de haber reclamos.
- E) Se debería obligar a los Empresarios de Transporte a asegurarse con las compañías pertinentes, a fin de garantizar en caso de accidentes a las víctimas, indemnizándoles ya sea por daños materiales como también a su persona.
- F) Se debe establecer un mejor control de velocidades al conducir en el interior de la ciudad y en carreteras, como por ejemplo: determinar el límite máximo para que la unidad de Transporte Colectivo se desplace, evitando con ello accidentes de tránsito que pueden ser fatales para los Usuarios del Transporte Colectivo que Pasajeros.
- G) Que las unidades que se encargan de prestar el Servicio de Transporte Colectivo de pasajeros se mantengan en buen estado, tratando de disminuir el lapso de tiempo de depreciación de los microbuses y autobuses.



- H) Que el contrato de Concesión que realiza el Estado con el transportista que es para quince años, disminuya su tiempo de duración, ya que al hacerlo podría estarse renovando y haciéndosele modificaciones a través de las cuales se le sean garantizados los Derechos al Usuario.
- I) Se debería romper la monopolización de Transporte de Pasajeros, permitiendo que Empresas Extranjeras proporcionen el servicio con mejores estados mecánicos del vehículo y comodidad para el usuario, impulsando de esta manera a las Empresas Nacionales de Transporte, para que se preocupen por mejorar el servicio.
- J) Que las instituciones encargadas de la materia del transporte, supervisen de forma rigurosa que la Legislación se cumpla tal como se encuentra establecida en Leyes y Reglamentos, y que no se limite a estar únicamente en una hoja de papel.

## BIBLIOGRAFIA

### LIBROS

- Gordillo, Agustín A. , "Estudio del Derecho Administrativo" Tomo I, Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1971.
- Fiorini, Bartolomé A., "Derecho Administrativo", Tomo II Edit. Abeledo Perrot Buenos Aires, 1976.
- Duguit, León y Jeze Gaston "Tratado de Derecho Administrativo ". Tomo II. Editorial Agustín España, 1976
- Marienhoff, Miguel S., "Tratado de Derecho Administrativo" Tomo II Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, Argentina, 1988.
- Escola, Héctor George "Tratado Teórico Práctico de los Recursos Administrativos" Ed. Depalma, Buenos Aires, 1967.
- Sarmiento García, Jorge H. y Petra Recaberren, Guillermo "Ley de Procedimientos Administrativos" Edit., Agustín, España, 1973.
- Ferrando, Ismael, "La Relación Jurídica del usuario con el concesionario de Servicios Públicos", Ed. Depalma Buenos Aires, 1994.
- Diez, Manuel María "Manual de Derecho Administrativo" Tomo II Edit. Plus Ultra Buenos Aires, 1981.
- Bretza, Rafael "Derecho Administrativo" 6° Tomo I Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1970
- Jeze, Gaston "Principios del Derecho Administrativo",

Tomo II. Editorial Agustín, España, 1978

### DICCIONARIOS

- Capitán, Henri. "Vocabulario Jurídico" Editorial Depalma, Buenos Aires, 1969.
- Real Academia Española, Diccionario de la Lengua Española -19/e España - Calpe; Madrid, 1970
- Diccionario Enciclopédico Larouse Editorial Grijalbo, Buenos Aires, 1980.

### REVISTAS

- Boletín Informativo "La Ciudadanía Salvadoreña y su relación con el consumo" C.D.C. 1999
- Boletín informativo "Servicios Públicos en El Salvador, UCA. 1995.

### LEYES

- Constitución de la República 1983.
- Ley de Transporte, Terrestre, Tránsito y Seguridad vial, 1996.
- Reglamento General de Transporte Terrestre. 1998.
- Ley de Protección al Consumidor 1,996.
- Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. 1,996.

- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. 2001.
- Ley de Procedimientos Especiales sobre accidentes de Tránsito.
- Código Municipal
- Código Penal
- Proyecto de Ley Marco sobre defensa al consumidor.
- Directrices para la Protección del Consumidor Naciones Unidas.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

*ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SEÑORES EMPRESARIOS DEL  
TRANSPORTE PUBLICO*

**TEMA:** "La vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte colectivo de pasajeros".

1. Conoce usted los derechos que el usuario tiene en la prestación del servicio público de transporte?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Cuáles: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. En alguna ocasión ha violado usted y/o sus empleados (cobrador- motorista), los derechos del usuario?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Por qué: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Conoce usted la legislación que regula el servicio público de transporte?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cuáles: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. En qué estado mecánico se encuentran sus unidades de transporte público (autobus- microbus)?

Excelente \_\_\_ Bueno \_\_\_ Regular \_\_\_ Malo \_\_\_

5. Considera usted que el sistema de transporte en nuestro país se presta en forma óptima?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué?: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. En la prestación del servicio de transporte ha sufrido usted y/o sus empleados (cobrador- motorista), alguna infracción o sanción?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Por qué?: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. Está de acuerdo con la paralización del transporte público?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Por qué?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Está de acuerdo en que se disminuya la cuota de diesel que reciben por parte del gobierno?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Por qué?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

*ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SEÑORES MOTORISTAS DEL  
TRANSPORTE PUBLICO*

**TEMA:** "La Vulneración de los Derechos del Usuario en la prestación del Servicio Público de Transporte Colectivo de Pasajeros".

1. ¿Conoce usted los derechos que el usuario tiene al hacer uso del servicio de transporte?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cuáles: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. En alguna ocasión usted ha agredido física y/o verbalmente al usuario del transporte?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Por qué?: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



3. Por qué razón en muchas ocasiones corren a excesiva velocidad? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

4. Han recibido ustedes alguna capacitación de cómo deben tratar al usuario del servicio de transporte? \_\_\_\_\_

---

---

5. De cuánto es el sueldo que ustedes perciben? \_\_\_\_\_

---

---

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**RECTORA**

DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ

**VICE RECTOR ACADEMICO**

ING. JOSE FRANCISCO MARROQUIN

**SECRETARIA GENERAL**

LICDA. LIDIA MARGARITA MUÑOZ

**FISCAL GENERAL**

LIC. PEDRO ROSALIO ESCOBAR CASTANEDA

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

**DECANO**

LIC. FRANCISCO ALBERTO GRANADOS HERNANDEZ

**VICE DECANO**

LIC. EDGARDO HERRERA MEDRANO

**SECRETARIO**

LIC. JORGE ALONSO BELTRAN

**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN JURIDICA**

LIC. WILMER HUMBERTO MARIN SANCHEZ

**DIRECTOR DE SEMINARIO**

LIC. HUGO DAGOBERTO PINEDA ARGUETA

# ÍNDICE

INTRODUCCION .....	i
CAPITULO I	
ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL SERVICIO PÚBLICO Y DEL TRANSPORTE COLECTIVO DE PASAJEROS EN PARTICULAR	
1.1. Servicios Públicos en general .....	1
1.2. Evolución del transporte.....	3
1.3. Evolución histórica del transporte colectivo de pasajeros .....	7
1.3.1 A nivel internacional .....	10
En Estados Unidos.....	13
En Japón .....	16
En Inglaterra.....	17
En Francia .....	17
En Alemania.....	18
1.3.2 A Nivel Nacional.....	19
CAPITULO II	
MARCO DOCTRINARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
2.1. Noción de los servicios públicos .....	21
2.2. Naturaleza jurídica de los Servicios Públicos..	25
2.3. Elementos de los Servicios Públicos .....	27
2.4. Creación, Organización, Modificación y Supresión de	

los Servicios Públicos .....	30
2.5. Características de los Servicios Públicos .....	33
2.6. Clasificación de los Servicios Públicos .....	37

### CAPITULO III

#### CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

3.1 Formas de Prestación del Servicio Público.....	41
3.2 Noción de la Concesión de los Servicios Públicos	41
A) Naturaleza Jurídica de la Concesión .....	48
B) Características de la Concesión .....	50
C) Elementos de la Concesión .....	52
3.3 Régimen Jurídico de los Derechos del Usuario	55
3.3.1 Marco Constitucional de los Servicios Públicos	55
3.3.2 Directrices para la Protección del Consumidor	56
3.3.3 Proyecto de Ley Marco sobre Defensa al Consumidor.....	60
3.3.4 Código Municipal .....	62
3.3.5 Código Penal .....	63
3.3.6 Ley del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial, y Ley de Protección al Consumidor y sus Reglamentos .....	64
A) Derechos y Deberes del Concesionario	70
B) Derechos y Deberes de los usuarios	74
3.4 Sistemas y Mecanismos de Protección ante la Vulneración de los Derechos del Usuario .....	80

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. A los usuarios del transporte público .....	86
4.2. Al Vice Ministerio de Transporte .....	96
4.3. A los Transportistas y a sus Empleados .....	100
(Conductores - Cobradores)	

## CAPITULO V

### Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones .....	111
5.2. Recomendaciones .....	113

Bibliografía .....	117
--------------------	-----

Anexos

ANEXOS