

De conformidad con las disposiciones del artículo 113 del Reglamento de la Asamblea Legislativa, el Departamento Secretaría del Directorio incorpora el presente texto al Sistema de Información Legislativa (SIL), de acuerdo con la versión electrónica suministrada.

**ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA
REPÚBLICA DE COSTA RICA**

PROYECTO DE LEY

**LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS
SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO REMUNERADO.**

VARIAS SEÑORAS DIPUTADAS Y VARIOS SEÑORES DIPUTADOS

EXPEDIENTE N°23.219

PROYECTO DE LEY

LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO REMUNERADO.

Expediente N°23.219

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

En Costa Rica desde hace algunos años venimos experimentando un colapso del transporte público que se evidencia en servicios ineficientes, rutas obsoletas, tarifas injustas, contaminación ambiental, transporte ilegal, pérdidas económicas, presas interminables, ausencia de fiscalización, corrupción institucional y falta de controles de calidad a las empresas concesionarias. Lamentablemente, las principales afectadas por estos problemas son las personas usuarias de las diversas modalidades de transporte que utilizan estos servicios públicos y a las que a diario se les violenta el derecho a un transporte público de calidad y con tarifas justas.

Se estima que en nuestro país el transporte público en autobuses moviliza diariamente a alrededor de un millón seiscientas mil personas usuarias que requieren de este servicio para dirigirse a sus centros de trabajo, a las escuelas y colegios, a las clínicas y hospitales y como medio de movilidad para el disfrute y esparcimiento personal y familiar. El sistema de transporte colectivo de personas es, por tanto, una necesidad para miles de personas trabajadoras, estudiantes, personas enfermas, personas adultas mayores, niños y niñas. Al mismo tiempo, el transporte público remunerado de personas es un derecho social y humano de todos y todas los usuarios y usuarias a lo largo y ancho de Costa Rica.

Ante este escenario, es oportuno que nos preguntemos ¿Cómo llegamos a la crisis actual del transporte público que afecta a amplias mayorías con necesidades socioeconómicas que utilizan estos medios de transporte? Y ¿cómo podemos contribuir a fortalecer los derechos que tienen las personas usuarias?

Para empezar, las políticas de transporte público surgen en la década de 1960 como consecuencia del desordenado desarrollo urbanístico y del crecimiento demográfico ocurrido en esos años. Ante ello, el Estado costarricense se vio obligado a crear una débil política de transporte público caracterizada por una tendencia a privilegiar la rentabilidad del negocio y menos el interés social del mismo. Por tanto, una característica inherente a nuestro sistema de transporte público es la ausencia de planificación. No obstante, varias investigadoras del tema han demostrado que durante la segunda mitad del siglo XX, una gran cantidad de movimientos comunales y organizaciones de usuarios y usuarias de transporte público jugaron un papel fundamental en la mejora del servicio y la calidad de transporte público y en la lucha por tarifas justas reivindicando el hecho de que el transporte colectivo es un derecho social.

Es de resaltar que una de las primeras protestas de usuarios y usuarias de transporte público de la que se tiene registro, ocurrió en 1926. Al respecto la historiadora Ileana D'Alolio señala que:

“En aquel momento, 500 vecinos y vecinas de Guadalupe organizados en la Liga de Defensa del Pueblo protestaron por escrito ante el Congreso en contra de la elevación de la tarifa del tranvía por parte de la compañía extranjera, la misiva contó con el apoyo de la Municipalidad de Goicoechea. En la carta se denunciaba la violación de constitución política por parte de la compañía extranjera al quebrantar el contrato con la elevación de la tarifa”¹

¹ D'Alolio Ileana “Malos buses y peores tarifas”. *La Asociación de Desarrollo de Hatillo contra Metrocoop y el Estado en 1989. Anatomía y acción de un movimiento social en el Área metropolitana de San José A finales del siglo XX*. Intercambio, revista, Año 4, N° 7, 2007.

Lo anterior es clave para comprender el papel que desde muy temprano asumió la ciudadanía costarricense en el control y fiscalización de las tarifas y la calidad del servicio de transporte público. También es importante el rol que el Estado costarricense asumió al convertirse en un mediador ante el conflicto de intereses entre la empresa privada y la organización de los usuarios y usuarias. Posteriormente, ante el crecimiento demográfico que experimentó Costa Rica, las protestas por el mejoramiento del transporte público fueron el pan de todos los días en muchas comunidades urbanas durante 1960-1990. Como denominador común de las mismas, las personas usuarias siempre se opusieron a la mala calidad de los servicios de transporte y las tarifas injustas, buscando que el Estado costarricense obligara a las empresas de transporte a la modernización de los servicios prestados por las mismas.

Lamentablemente, con las contrarreformas neoliberales de la década de 1990 se les asestó un duro golpe a las personas usuarias de autobús y demás servicios de transporte público remunerado, al trasladar la toma de decisiones políticas hacia la creación de oficinas corporativas que debilitaron la rectoría del Estado a través del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) y excluyeron el papel fiscalizador de los movimientos de usuarios y usuarias de estos servicios y de las mismas comunidades. Actualmente, en varias instituciones públicas rectoras del transporte público, las empresas autobuseras más poderosas tienen posicionados sus intereses y por el contrario, el interés de los usuarios y usuarias está en total desprotección como la ha denunciado en varias oportunidades la misma Defensoría de los Habitantes en relación con el CTP: *“la conformación de esa Junta Directiva con representación de intereses gremiales, ha mostrado ser un obstáculo para la toma de decisiones estratégicas de interés público”*.²

Por otro lado, según ha denunciado la misma Defensoría de los Habitantes, los plazos de respuesta a las quejas de las personas usuarias tardan hasta 48

² Informe Anual de Labores de la Defensoría de los Habitantes, 2012-2013, página 226.

meses en ser contestadas. Por otro lado, según datos de la ARESEP y una investigación realizada por el Semanario Universidad en 2019, en ese año había alrededor de 557 rutas de buses autorizadas en todo el país con una flota de 4976 buses autorizados.³ En suma, la historia de Costa Rica demuestra que la mejor estrategia para un transporte, moderno, con tarifas justas, eficiente ambientalmente y de calidad para la ciudadanía costarricense, en buena medida, pasa por fortalecer el papel que juegan las personas usuarias en la fiscalización de los servicios públicos y por devolverle al institucionalidad pública la capacidad de tomar decisiones a contrapelo de la corporativización que ha venido ocurriendo.

Ante esta situación, la presente iniciativa tiene por objetivo crear un marco normativo coherente, ágil, eficaz y moderno para tutelar y garantizar de manera efectiva los derechos de las personas usuarias de los servicios de transporte público remunerado por vías terrestres en todo el territorio de Costa Rica, especialmente las poblaciones más vulnerabilizadas. Para estos efectos, se busca solventar las duplicidades y vacíos de competencias que actualmente existen entre las entidades públicas y desarrollar mecanismos expeditos y accesibles que permitan proteger estos derechos y garantizar el cumplimiento de las condiciones de calidad que debe ofrecer este servicio público, a través de un enfoque que pone énfasis en las medidas preventivas y correctivas, así como en la reparación integral de cualquier daño ocasionado a las personas usuarias.

Este proyecto de ley tiene como antecedente inmediato la iniciativa tramitada bajo el expediente N° 20.667, presentada en 2017 por la exdiputada Patricia Mora Castellanos y el exdiputado Edgardo Araya Sibaja, la cual, en términos generales, recibió criterios afirmativos por el fondo de suma relevancia. Por ejemplo, la Defensoría de los Habitantes y la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, respectivamente manifestaron:

³ <https://semanariouniversidad.com/especiales/quienes-son-los-duenos-de-los-autobuses-en-costa-rica/#:~:text=Rutas%20de%20autob%C3%BAs%20mueven%201,transporte%20de%20personas%20en%20rutas.>

“En primera instancia, la Defensoría considera que se trata de un proyecto de ley necesario y de un abordaje integral, que regula un servicio fundamental como el transporte de las personas en el país y que facilitará la prestación del servicio de transporte en ese porcentaje de población que se mueve por el país a través de los medios de movilidad pública remunerada, siempre con la prevalencia de la protección de los derechos de las personas usuarias” (DH-DAEC-0583-2019 de 19 de setiembre de 2019)

“(D)e previo a cualquier comentario, queremos destacar la redacción, equilibrio y seriedad del Proyecto de Ley “Derechos de las personas usuarias de los servicios de transporte público remunerado de personas” (...) Sin duda, en caso de aprobarse será un buen instrumento de política pública”. (OF-0546-RG-2019 de 5 de julio de 2019)

A pesar de lo anterior, el citado expediente fue archivado por vencimiento del plazo cuatrienal. De ahí que en esta ocasión se ha procedido a retomar y reformular dicha propuesta, incorporando las principales observaciones y recomendaciones realizadas a dicho expediente, incluyendo los valiosos aportes realizados por el Departamento de Servicios Técnicos de la Asamblea Legislativa.

El proyecto de ley se encuentra estructurado en seis capítulos. El primero desarrolla el objeto de la ley y su ámbito de aplicación que abarca todos los servicios de transporte público remunerado de personas regulados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), tales como autobús, tren de pasajeros, taxi y otros similares o que se creen en el futuro. A su vez, se define la naturaleza jurídica de esta actividad, reconociéndola como *“un servicio público de carácter social e interés público prevalente”*, que resulta indispensable para garantizar el derecho fundamental a la libertad de movimiento reconocido en el artículo 22 de la Constitución Política y otros derechos fundamentales estrechamente relacionados.

También se desarrollan los principios rectores que deben regir la prestación de los servicios de transporte público, tales como universalidad, adaptabilidad, trato humano, respeto, accesibilidad, participación ciudadana o vinculación a la ciencia y la técnica, en adición a los principios generales de todo servicio público establecidos en Ley de la ARESEP, N.º 7593.

En este sentido, resulta de particular importancia la incorporación como eje transversal de toda la propuesta, del principio de participación ciudadana, a fin de garantizar la participación activa e informada de las personas usuarias y de las comunidades organizadas en la toma de decisiones sobre la regulación de los servicios de transporte público en cualquier aspecto susceptible de afectar sus derechos, tales como fijación de tarifas y modificaciones en las condiciones de prestación, así como en todo lo relativo a la fiscalización de la calidad del servicio.

Los capítulos segundo y tercero desarrollan los derechos que tienen las personas usuarias de los servicios de transporte público y sus deberes, respectivamente. Se reconocen los derechos de las personas usuarias en relación con los distintos aspectos que abarcan estos servicios: en cuanto a las condiciones que deben cumplir las unidades de transporte público para resguardar la vida y la seguridad de las personas usuarias; en cuanto a las condiciones de la prestación del servicio, poniendo énfasis en la necesidad de garantizar su calidad y asegurar un trato digno, con respeto, consideración, amabilidad, equidad y buena fe, libre de cualquier forma de violencia o discriminación; en lo relativo al pago de tarifas, a fin de resguardar los intereses y derechos económicos de las personas usuarias según el mandato del artículo 46 de la Constitución Política; así como en todo lo concerniente a sus derechos de participación y acceso a la información.

La propuesta pone particular énfasis en el adecuado resguardo de los derechos de personas que requieren una protección especial del Estado como personas con discapacidad, personas con necesidades especiales (mujeres

embarazadas, personas menores de edad) y personas adultas mayores, armonizando la normativa planteada con los derechos reconocidos en otras leyes como la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad N.º 7600, o la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, N.º 7985.

El capítulo cuarto contiene los mecanismos que se proponen para hacer efectivo el cumplimiento de derechos de las personas usuarias de los servicios transporte público y el quinto establece las infracciones por conductas que lesionan estos derechos y las sanciones aplicables según su gravedad. Estos mecanismos han sido diseñados para cumplir una serie de objetivos específicos que, a su vez, permiten cumplir el objetivo general de este proyecto de ley, a saber:

- **Eliminar duplicidades y vacíos normativos en las competencias institucionales que obstaculizan la protección efectiva de los derechos de las personas usuarias.** La iniciativa delimita con absoluta claridad las competencias en esta materia de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y del Consejo de Transporte Público (CTP). Se aclara que es competencia de la ARESEP velar por la calidad en la prestación de los servicios de transporte público y atender las reclamaciones, quejas y denuncias que presenten las personas usuarias por infracciones a esta ley cualquier incumplimiento de las obligaciones derivadas de los derechos de las personas usuarias.

Esta delimitación es necesaria porque con la aprobación de la Ley de creación del CTP (Nº 7969 de 22 de diciembre de 1999) se generó una inconveniente duplicidad de funciones entre esta institución y la ARESEP, ya que dicha ley dispuso que serán atribuciones del CTP *“velar por la calidad de los servicios requeridos por el desarrollo del transporte público”* y resolver las denuncias que se presenten por violación a la legislación del transporte público (artículo 7, incisos e y f), a pesar de que estas competencias también las ostenta la ARESEP, según los artículos 4, 5 y 6 de la Ley Nº 7593.

La actual duplicidad de funciones entre el CTP y la ARESEP, además de constituir un uso ineficiente de los recursos públicos, ha redundado en un sistema inoperante e ineficaz en la atención de los reclamos presentados por las personas usuarias sobre la calidad de los servicios de transporte público. Se multiplican los riesgos de descoordinación, de desperdicio de recursos y de que ambas instituciones se excusen en el rol de la otra entidad para justificar su inacción. Por su parte, el CTP ha fallado en la atención oportuna de las denuncias, como evidencian diversos informes de la Defensoría de los Habitantes,⁴ ya que es una institución corporativizada donde los operadores más poderosos son juez y parte y tienen injerencia directa, incluso poder de veto, en la toma de decisiones.

De hecho la propia ARESEP se ha pronunciado sobre los inconvenientes que representa esta duplicidad de competencias, ya que *“podría generar una situación de incertidumbre o inseguridad jurídica si se llegara a interpretar de forma contradictoria o incorrecta las normas que fijan las potestades del Ente Regulador y del Consejo de Transporte Público; esto podría interferir en el desempeño de la actividad de ambas organizaciones”* (Criterio institucional rendido ante la Sala Constitucional, expediente N° 17-005307-007-CO)

- **Crear procedimientos sencillos y de fácil acceso que aseguren una respuesta pronta y cumplida a las denuncias de las personas usuarias, garantizando el debido proceso.** Se autoriza a la ARESEP a diseñar por vía reglamentaria un procedimiento ágil y expedito, adaptado a las particularidades de esta actividad, para tramitar y dar respuesta oportuna a las denuncias que interpongan las personas usuarias. Este procedimiento

⁴ <https://archivo.crhoy.com/defensoria-dice-que-consejo-de-transporte-publico-es-poco-diligente-con-denuncias-de-adultos-mayores/nacionales/>
<https://delfino.cr/2021/01/79-de-quejas-contraservicio-de-transporte-publico-fueron-desechadas-en-2020>

deberá cumplir con todas las garantías y principios fundamentales del debido proceso y se aplicará supletoriamente la Ley General de la Administración Pública.

La iniciativa planteada busca superar el estado de denegación de justicia a las personas usuarias que prevalece en la actualidad. Por tal motivo, se promueve una mayor participación de estas personas y de las organizaciones de personas consumidoras en la presentación de denuncias, medidas que, de acuerdo con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) *“son necesarias y se encuentran alineadas con el fortalecimiento del movimiento de Organizaciones de Consumidores, conforme a lo dispuesto en el artículo 46 de la Constitución Política”* (Oficio DM-OF-323-19 de 10 de julio de 2019). Al mismo tiempo se establece la obligación del ente regulador de investigar de oficio las posibles infracciones en perjuicio de los derechos de las personas usuarias y se propone transformar la Consejería del Usuario que actualmente existe en la ARESEP en una Defensoría de las Personas Usuarias, fortaleciendo esta dependencia para que pueda acompañar de mejor manera a las personas usuarias.

Es importante destacar que esta propuesta recoge e incorpora las principales observaciones formuladas al expediente 20.667 por el Departamento de Servicios Técnicos de la Asamblea Legislativa y otras entidades consultadas. Así las cosas, se hace referencia explícita a la necesidad de que el procedimiento propuesto para tramitar denuncias ante la ARESEP garantice una doble instancia en sede administrativa. Además, en aras de garantizar la seguridad jurídica para todas las partes, se procedió a definir textualmente en el proyecto de ley las conductas que constituirían infracciones, clasificándolas según su gravedad.

También se aclara que esta iniciativa no pretende crear nuevos órganos administrativos, pues se trata más bien de transformar y fortalecer los ya

existentes en la ARESEP, tanto en el caso de la Consejería del Usuario como en el de la dependencia encargada de investigar y tramitar las denuncias. Para facilitar este proceso, se dispone que los recursos recaudados por el cobro de multas se destinarán en financiar estos órganos en partes iguales, y se autoriza al ente regulador a realizar las modificaciones internas requeridas.

- **Priorizar las medidas preventivas y correctivas para el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de transporte público, antes que la imposición de sanciones.** La iniciativa pone énfasis en las acciones dirigidas a corregir las deficiencias que se presentan en la prestación de los servicios de transporte público, así como en las medidas orientadas a prevenir futuras infracciones que lesionen los derechos de las personas usuarias. Se concentra en promover como prioridad el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de estos servicios. Bajo este enfoque, la imposición de sanciones es la última opción, reservada para las infracciones más graves o cuando se han agotado los esfuerzos por atender por otras vías los incumplimientos que afectan los derechos de las personas usuarias.

Por ello, se establece que, en el caso de infracciones leves cometidas por primera vez, la ARESEP estará facultada para suspender la ejecución de la sanción, siempre que se apliquen medidas correctivas, preventivas y reparatorias. Con la misma finalidad, se propone la creación de un procedimiento de reclamaciones para que las inconformidades de las personas usuarias tengan que ser atendidas y respondidas en primera instancia por los prestadores del servicio en un plazo razonable. Si la reclamación no recibe respuesta, si no es atendida adecuadamente a satisfacción de la persona usuaria o si el prestador reincide en las mismas conductas, se abre la vía para la presentación de denuncias ante la ARESEP, sin perjuicio del deber del ente regulador de investigar de oficio cualquier irregularidad.

Este mecanismo tiene la virtud de promover una mayor responsabilidad de los prestadores del servicio en el desarrollo de controles internos para prevenir infracciones y no es ajeno a nuestro ordenamiento jurídico. En la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, existe desde hace muchos años un mecanismo similar para la atención de reclamaciones de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones (artículos 48 y 49), aún cuando dicha ley no reconoce a tales servicios la condición de servicios públicos, como sí ocurre con los servicios de transporte público.

- **Garantizar la reparación integral y oportuna en sede administrativa de los daños y perjuicios causados a las personas usuarias de los servicios de transporte público.** En esta propuesta se faculta a la ARESEP a ordenar medidas concretas para la reparación integral de estos daños y perjuicios a las personas usuarias, cuando determine la existencia de infracciones que lesionen sus derechos en los procedimientos administrativos correspondientes.

Tal como ocurre actualmente en el caso de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Ley N.º 8642, artículo 48), este mecanismo permite dar una respuesta más adecuada y expedita a las personas usuarias afectadas, que en la mayoría de los casos no cuentan con los recursos materiales para tramitar reclamos en la vía judicial. Los servicios de transporte público son esenciales para la mayoría de población, incluyendo las personas más vulnerabilizadas. A estas personas de poco les sirve que se sancione a un infractor si no se repara el daño sufrido y no se corrige el problema que les afecta en su vida cotidiana.

Finalmente, el capítulo sexto contiene las propuestas de modificación y adición a otras leyes y las normas transitorias. En este apartado se incluyen los cambios necesarios a la Ley N° 7593 y a la Ley N° 7969 para armonizar las

competencias de la ARESEP y el CTP con lo dispuesto en esta ley y eliminar la duplicidad de competencias entre ambas instituciones.

Asimismo, se mejora todo lo relativo al trámite de modificaciones tarifarias de los servicios de transporte público, para garantizar que estas decisiones se basen en información actualizada y en estudios técnicos, e incorporar mayor participación de las organizaciones de personas usuarias. En especial se busca garantizar que las tarifas del servicio de autobús se fijen tomando en cuenta la cantidad real de personas que utilizan efectivamente el servicio. Para estos efectos, se incorporan las observaciones formuladas por la ARESEP al expediente 20.667 sobre la necesidad de incluir la información obtenida a partir de la implementación del sistema de pago electrónico, como alternativa a estudios técnicos que pueden resultar más costosos.

Otro grupo relevante de modificaciones se enfoca en vincular las garantías de calidad del servicio y la protección de los derechos de las personas usuarias con los mecanismos de fijación tarifaria y los procesos de renovación de concesiones. Estos cambios son necesarios, como lo ha señalado el ente regulador: *“complace a la ARESEP que en los contratos de concesión se incluyan reglas, normas o garantías de calidad para los usuarios de los servicios de transporte público remunerado de personas (...) mediante la reforma del artículo 7 de la Ley 7969”* (Oficio N° OF-0881-RG-2018 de 1 de octubre de 2018)

Frente a las políticas que expulsaron a las comunidades organizadas de la participación de los asuntos públicos y que promovieron la desregularización y debilitamiento de las instituciones públicas rectoras de la materia de transporte público, este proyecto de ley busca reposicionar el papel estratégico que tuvo en Costa Rica la prestación de servicios públicos bajo el modelo del Estado Social de Derecho establecido en el artículo 50 de nuestra Constitución Política, que sin duda alguna, fue fundamental para mejorar las condiciones de vida la sociedad costarricense. Es urgente reconstruir la promoción del bienestar social para

combatir la pobreza y la desigualdad estructural que venimos arrastrando durante las últimas décadas y, para lograrlo, el transporte público masivo es estratégico pues es utilizado por la gran mayoría de nuestro pueblo.

En virtud de las consideraciones anteriormente expuestas, sometemos el siguiente proyecto de ley al conocimiento de la Asamblea Legislativa, para su discusión y pronta aprobación por parte de las señoras diputadas y los señores diputados.

**LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA
DECRETA:**

**LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS
DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO REMUNERADO.**

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1.- Objeto.

Esta Ley tiene por objeto tutelar y garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios de transporte público remunerado de personas por vías terrestres prestados en el territorio nacional, independientemente de la modalidad de prestación.

Dentro de su ámbito de aplicación se incluyen los servicios de autobuses, tren de pasajeros, taxis y otros de naturaleza similar o que se creen en el futuro, sometidos a regulación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

ARTÍCULO 2.- Naturaleza jurídica.

El transporte público remunerado de personas es un servicio público de carácter social e interés público prevalente, indispensable para garantizar el derecho fundamental a la libertad de movimiento reconocido en el artículo 22 de la Constitución Política y hacer posible la plena satisfacción de otros derechos humanos de la mayor trascendencia como el derecho a la salud, al trabajo, a la educación o a la recreación, entre otros. En este sentido, el acceso al transporte público en condiciones óptimas de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad, confiabilidad, universalidad, adaptabilidad, trato humano, respeto y accesibilidad es también un derecho fundamental económico y social que debe ser tutelado y garantizado por el Estado costarricense.

ARTÍCULO 3.- Obligación de la Administración Pública.

El Estado, a través del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) y sus órganos desconcentrados y la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) tienen la obligación de adoptar medidas efectivas, en el ámbito de sus competencias, para lograr, progresivamente, el pleno cumplimiento del derecho fundamental al transporte público para todos los y las habitantes de la República, de conformidad con el artículo 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, aprobado por Ley N° 4229 del 11 de diciembre de 1968.

Para estos efectos, procurarán armonizar y equilibrar los intereses de los prestadores del servicio y de las personas usuarias. No obstante, ante la duda o en caso de conflicto, deberá prevalecer la protección de los derechos e intereses de las personas usuarias.

ARTÍCULO 4.- Principios.

Además de los principios que rigen la prestación de los servicios públicos de conformidad con los artículos 3, inciso b) y 5 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), N° 7593 del 9 de agosto de 1996 y sus reformas, la presente ley se fundamenta en los siguientes principios rectores:

- a) Accesibilidad.** Los servicios de transporte público deben propiciar y facilitar que puedan ser utilizados por todas las personas. Debe prevenirse o suprimirse cualquier barrera susceptible de impedir que las personas con necesidades especiales utilicen el transporte público de forma plena, efectiva y en igualdad de condiciones;

- b) Adaptabilidad.** Los prestadores de los servicios de transporte público tienen la obligación imperativa e impostergable de adaptar las condiciones de prestación de dichos servicios a las necesidades particulares y específicas de las personas usuarias;

- c) Participación ciudadana.** Debe promoverse y garantizarse la participación informada de las personas usuarias en la toma de decisiones sobre la regulación de los servicios de transporte público en cualquier aspecto susceptible de afectar sus derechos, tales como fijación de tarifas y modificaciones en las condiciones de prestación, así como en todo lo relativo a la fiscalización de la calidad del servicio y el respeto a los derechos reconocidos en la legislación nacional.

Las condiciones técnico operativas establecidas por los entes rectores en materia de servicios de transporte público de personas deben ser sometidas al escrutinio de las personas usuarias, a través del mecanismo de audiencia pública;

- d) Respeto.** El prestador del servicio y las personas usuarias deben promover y practicar el respeto de la integridad física, psíquica y moral de las demás personas, absteniéndose de incurrir en conductas que resulten ofensivas o que puedan alterar la convivencia pacífica durante la prestación del servicio de transporte público;

- e) Trato Humano.** La interacción del prestador del servicio con las personas usuarias debe caracterizarse por el reconocimiento de la dignidad intrínseca de cada persona por su condición humana, evitando y erradicando cualquier forma de trato cruel o degradante o práctica discriminatoria;

- f) Universalidad.** Todas las personas tienen derecho a utilizar el transporte público con igualdad y equidad. Este servicio debe estar disponible para todas las personas, erradicando cualquier tipo de exclusión basada en condiciones personales o sociales;

- g) Vinculación a la ciencia y la técnica.** Toda decisión relacionada con la prestación de los servicios de transporte público que pueda afectar los derechos de las personas usuarias, tales como la fijación de tarifas o la modificación de las condiciones de prestación del servicio, deberá basarse

en la mejor información disponible, los estudios y análisis técnicos necesarios para la decisión, acordes con las reglas unívocas de la ciencia y la técnica y las mejores prácticas nacionales e internacionales. En la motivación del acto deberá quedar constancia de ello. Los estudios técnicos deberán ser realizados por profesionales calificados, independientes de las empresas prestadoras.

CAPÍTULO II

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

ARTÍCULO 5.- Derechos.

Las personas usuarias de los servicios de transporte público remunerado tienen, entre otros, los siguientes derechos:

5.1.- Condiciones de las unidades.

- a)** Recibir el servicio en condiciones óptimas de seguridad a través de unidades que cumplan con todos los requisitos técnicos y legales para transitar y por parte de conductores que cuenten con licencia al día y que desempeñen sus labores con responsabilidad.

- b)** Recibir el servicio en unidades que cuentan con la revisión técnica vehicular, los derechos de circulación y las respectivas pólizas de seguros contra accidentes vigentes y al día.

- c)** Viajar en unidades de transporte público que tengan asientos, ventanas, puertas, barandas, timbres y rampas en buen estado y que, en general, cumplan con condiciones óptimas de limpieza, seguridad y comodidad, según los parámetros técnicos definidos en la normativa aplicable y los respectivos títulos habilitantes de los prestadores del servicio.

5.2.- Condiciones de la prestación del servicio.

- a)** Recibir, un trato digno con respeto, consideración, amabilidad y buena fe, erradicando cualquier forma de agresión o violencia.

- b)** Recibir un trato justo y equitativo, sin sufrir exclusión o perjuicio alguno por razones de edad, etnia, sexo, religión, orientación sexual, identidad de género, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma de discriminación contraria a la dignidad humana.

- c)** Recibir un servicio totalmente libre de hostigamiento sexual o acoso sexual callejero, y contar con protección adecuada en caso de sufrir estas conductas, de conformidad con la Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia, N.º 7476 de 3 de febrero de 1995 y sus reformas y Ley contra el Acoso Callejero N.º 9877 de 10 de agosto de 2020.

- d)** Recibir el servicio respetando estrictamente el recorrido establecido de previo para la respectiva ruta, sin desvíos o modificaciones, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificadas. En el caso de servicios que no tengan rutas previamente establecidas, las personas usuarias tendrán derecho a ser transportadas por la ruta que les permita llegar más rápidamente y a un menor costo a su destino, sin desvíos o recorridos innecesarios, salvo que ellas expresamente soliciten otra cosa.

- e)** Recibir el servicio de forma continua, respetando la frecuencia de viajes definida con base en estudios técnicos para evitar largas esperas en las paradas de buses y aglomeraciones de personas usuarias en dichas paradas y en las unidades. Una vez iniciado un viaje, las unidades de transporte público solo podrán detenerse durante el tiempo necesario

para que bajen las personas que así lo soliciten y suban las personas que se encuentran esperando en la respectiva parada.

- f)** Recibir el servicio en condiciones óptimas de puntualidad. Las personas usuarias tienen derecho a conocer con antelación la hora estimada en que las unidades de transporte público pasarán por cada una de las paradas autorizadas y a que se respeten estrictamente el horario oficial establecido para la respectiva ruta, salvo situaciones de caso fortuito o de fuerza mayor debidamente justificadas.
- g)** Disponer de una cantidad adecuada y suficiente de unidades de transporte público en circulación, para garantizar que las personas usuarias puedan viajar sentadas, evitándose a toda costa la saturación de dichas unidades. La cantidad de unidades que deben circular en cada servicio para garantizar este derecho será definida con base en estudios técnicos.
- h)** Recibir el servicio respetando estrictamente la legislación de tránsito y sin incurrir en maniobras temerarias o negligentes que pongan en peligro la vida y la seguridad de las personas usuarias.

Las unidades de transporte público deben ser conducidas con profesionalismo. Las y los conductores deben mantener la concentración al conducir, evitando todo tipo de distracciones; evitar maniobras como acelerar, frenar o cambiar de dirección bruscamente; iniciar la marcha cuando las puertas del vehículo estén completamente cerradas y todas las personas usuarias hayan tomado asiento o se hayan sujetado del pasamanos, caso de viajar de pie; entre otras acciones necesarias para garantizar seguridad, eficiencia y comodidad a las personas.

- i)** Subir y bajar de las unidades de transporte en las paradas establecidas previo aviso al conductor. Dichas unidades deberán detenerse totalmente

en lugares habilitados para ello de conformidad con la normativa de tránsito vigente, para permitir que todas las personas, que así lo requieran, bajen y suban de forma segura.

- j) Contar con terminales de autobuses y trenes de pasajeros y paradas techadas y dotadas de condiciones seguras y dignas. Igualmente tendrán derecho a contar con servicios sanitarios de calidad y sin costos adicionales en todas las terminales de estos servicios.

5.3.- Pago de tarifas.

- a) Pagar única y exclusivamente la tarifa autorizada por la ARESEP, la cual debe reflejar la calidad del servicio recibido sujeto a evaluación periódica y no ser sometidas a cobros arbitrarios o excesivos.
- b) Pagar de forma electrónica las tarifas, de conformidad con los procedimientos previamente autorizados y fiscalizados por la ARESEP.
- c) Ser informadas por las empresas prestatarias sobre cualquier modificación de tarifas o en las condiciones operativas del servicio con al menos diez hábiles de antelación a su entrada en vigencia.
- d) Disfrutar de las tarifas especiales establecidas por ley, como las destinadas a personas menores de tres años y a la población adulta mayor.
- e) Obtener el reintegro del pasaje en caso de que el servicio se suspenda por fallas mecánicas de la unidad de transporte u otra situación no atribuible a la persona usuaria. Las personas usuarias podrán escoger entre la devolución del dinero pagado o la opción de utilizar otra unidad de transporte del mismo prestador del servicio sin cobro adicional.

- f) Obtener una compensación justa por la interrupción del servicio por causa de conductas atribuibles al prestador. La ARESEP determinará el monto de esta compensación y la forma en que se pagará a las personas usuarias, incluyendo la opción de aplicar una reducción temporal de las tarifas.

5.4.- Participación y acceso a la información

- a) Recibir información clara, concisa, oportuna y actualizada sobre las tarifas vigentes, las rutas, las paradas autorizadas, los horarios y las demás condiciones de prestación del servicio, así como sobre sus derechos y deberes y la forma correcta de ejercerlos. Las empresas prestatarias deberán brindar esta información a las personas usuarias cuando así lo soliciten y colocarla en lugares visibles y accesibles en sus terminales y unidades, así como en sus portales digitales. En particular, las personas usuarias tienen derecho a recibir información en tiempo real sobre las unidades activas en la ruta, los tiempos de llegada y la cantidad de personas que se movilizan.

Toda variación en las tarifas o en las condiciones operativas del servicio, debe reflejarse oportunamente en la rotulación de las unidades y los demás medios de información habilitados.

- b) Presentar reclamaciones y denuncias, ante las instancias correspondientes, de conformidad con esta Ley, cuando estimen lesionados sus derechos.
- c) Recibir atención y respuesta oportuna de sus consultas, quejas y reclamaciones. El prestador del servicio debe contar con un lugar para la

atención presencial de las personas usuarias y de medios electrónicos, para la recepción y atención de sus planteamientos.

- d) Recibir asesoramiento y asistencia técnica y legal gratuita y sin restricciones en los trámites que realizan ante la ARESEP, por parte de la Defensoría de las Personas Usuarias de dicha institución. Para estos efectos, las personas usuarias tendrán acceso a los servicios de la Defensoría de las Personas Usuarias en todo el territorio nacional.
- e) Ser asesoradas directamente en las comunidades donde residen, de manera que tengan que desplazarse lo menos posible para recibir atención a sus reclamaciones. Igualmente, las personas usuarias tendrán derecho a que las audiencias de conciliación y las comparecencias se lleven a cabo en el lugar de residencia de las personas que interpusieron una denuncia.

ARTÍCULO 6.- Personas con discapacidad y necesidades especiales.

Además de los derechos reconocidos en la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, N° 7600 de 2 de mayo de 1996, sus reformas y demás normativa aplicable, las personas con discapacidad o necesidades especiales que utilicen los servicios de transporte público remunerado de personas tienen derecho a:

- a) Disfrutar de un servicio accesible e inclusivo adaptado a sus condiciones y necesidades particulares.
- b) Disponer de asientos preferenciales para personas adultas mayores, mujeres en estado de embarazo o lactancia, mujeres con niños o niñas pequeñas, personas con discapacidad y demás casos especiales establecidos en la legislación vigente y a que la empresa prestataria respete y haga respetar estrictamente dichos asientos preferenciales. Para estos efectos, el personal del prestador del servicio debe solicitar a las personas que se encuentren

utilizando estos espacios sin cumplir con los requisitos para ello, que los desocupen de forma inmediata.

- c) Viajar utilizando los equipos de apoyo requeridos, tales como bastones, muletas, sillas de ruedas, perros guía, entre otros.
- d) Disponer de rampas y demás dispositivos de accesibilidad establecidos en la normativa vigente y poder utilizarlos efectivamente. Las unidades de transporte deben contar con dichos dispositivos según la normativa que rige la modalidad de prestación y estos deben funcionar y encontrarse en buen estado. El personal del prestador del servicio debe saber operarlos. Cuando identifique a una persona que requiere utilizar los dispositivos de accesibilidad deberá ofrecerle la posibilidad de usarlos.
- e) Contar con el tiempo y la asistencia que razonablemente necesiten para abordar la unidad de transporte y bajarse de ella.

ARTÍCULO 7.- Personas adultas mayores.

Sin perjuicio de los derechos reconocidos en la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, N° 7935 de 25 de octubre de 1999, sus reformas y demás normativa conexas, las personas adultas mayores tienen los siguientes derechos cuando requieran utilizar los servicios de transporte público:

- a) Ser tratadas con cortesía, respeto y amabilidad.
- b) No ser sometidas a exigencias o requisitos arbitrarios ni a tratos humillantes para disfrutar de la tarifa preferencial establecida en la legislación. Únicamente puede solicitárseles la presentación de un documento de identidad cuando no sea evidente que la persona usuaria es mayor de sesenta y cinco años. Caso contrario, la presentación de dicho documento es innecesaria.

- c) En los casos en que se les solicita la cédula de identidad o el documento correspondiente cuando se trate de personas de distinta nacionalidad, las personas adultas mayores tienen derecho a que ese documento se mantenga siempre a la vista y a que les sea devuelto de forma inmediata, una vez registrado su ingreso. En ningún caso debe retenerse el documento de identidad, ni puede el prestador del servicio indicarle a la persona usuaria que el documento le será entregado más tarde, ni que es necesario completar algún otro trámite ante otras instancias. Igualmente, se prohíbe limitar la cantidad de personas adultas mayores que pueden utilizar el servicio.

- d) A sentarse los asientos preferenciales antes de que se ponga en marcha la unidad de transporte. En caso de que dichos asientos estén ocupados por personas sin condiciones especiales, el personal del prestador del servicio deberá instarles a que los desocupen. Si todos los asientos preferenciales estuvieran ocupados por personas con condiciones especiales se les solicitará a las demás personas usuarias que voluntariamente cedan un asiento.

- e) A recibir asistencia y contar con el tiempo que requieran para subirse y bajarse de la unidad de transporte.

CAPÍTULO III

OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

ARTÍCULO 8.- Obligaciones de las personas usuarias

Las personas que utilizan los servicios de transporte público remunerado de personas deben propiciar la convivencia pacífica, colaborar con la eficiencia del sistema de transporte, comportarse con ética y sujetarse a las disposiciones administrativas que rigen el servicio. En particular tienen las siguientes obligaciones:

- a)** Respetar al conductor y ser respetuosas y pacientes con las demás personas que viajan en las unidades de transporte público; particularmente, con las personas adultas mayores o con discapacidad.
- b)** Favorecer la accesibilidad, respetando los asientos preferenciales y los espacios destinados a personas con necesidades especiales.
- c)** Subir o bajar de vehículo sólo cuando este se encuentre completamente detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda.
- d)** Facilitar la conducción segura de la unidad de transporte público, absteniéndose de distraer al conductor o solicitarle ejecutar maniobras peligrosas, como paradas no autorizadas, falsos adelantamientos o superar la capacidad del vehículo, entre otras conductas prohibidas por la normativa de tránsito.
- e)** Colaborar con la preservación de las unidades de transporte público, absteniéndose de rayarlas, destruirlas o ensuciarlas.
- f)** Abstenerse de fumar, consumir sustancias prohibidas o bebidas alcohólicas o ingresar a las unidades de transporte público en estado de ebriedad.
- g)** Contribuir a la paz social. En caso de que se produzcan discrepancias entre las personas usuarias, por cuestiones relativas al servicio, aceptar lo indicado por del conductor de la unidad de transporte público, con base en la normativa aplicable y las directrices del prestador.
- h)** Respetar el derecho a la tranquilidad de las demás personas que utilizan el servicio, utilizando audífonos en los dispositivos electrónicos personales o radios.

- i) Facilitar la movilidad y la libre circulación dentro de las unidades de transporte, colocando sus pertenencias en los lugares habilitados para ello y manteniéndolas fuera de los pasillos.
- j) Cancelar oportunamente el monto de la tarifa fijada por la ARESEP.

En caso de incumplimiento de estas obligaciones, el personal del prestador lo advertirá a la persona usuaria involucrada a fin de que modifique su conducta. De no hacerlo, pondrá la situación en conocimiento de las autoridades competentes, a fin de que apliquen las sanciones y medidas correctivas establecidas en la legislación. El personal del prestador podrá impedir el ingreso o exigir el retiro de personas de las unidades de transporte, cuando, una vez realizada la prevención respectiva, persistan conductas que pongan en riesgo la seguridad y tranquilidad de las demás personas usuarias de los servicios de transporte público.

CAPÍTULO IV

VÍAS PARA HACER EFECTIVO EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Sección I

Reclamaciones ante empresas prestadoras del servicio

ARTÍCULO 9.- De las reclamaciones

Las empresas prestadoras de servicios de transporte público remunerado de personas deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones o inconformidades que presenten las personas usuarias por conductas que, por acción u omisión, afecten sus derechos reconocidos en esta Ley.

Para estos efectos, deberán habilitar una ventanilla o un espacio adecuado para la atención presencial de las personas usuarias y habilitar medios electrónicos para la

recepción expedita de reclamaciones. Los medios habilitados, los horarios de atención, así como cualquier modificación de los mismos, deber ser comunicados a la ARESEP y a las personas usuarias de forma inmediata.

ARTÍCULO 10.- Procedimiento para el trámite de reclamaciones

Presentada una reclamación por parte de las personas usuarias, la empresa prestadora deberá recibirla sin dilación y registrarla, asignándole un consecutivo. Comunicará al medio señalado por la persona usuaria, el consecutivo asignado y dejará constancia ello.

La empresa prestadora analizará la situación planteada, recabando las pruebas pertinentes, de ser necesario. Deberá resolver la reclamación en un plazo máximo de diez días naturales y comunicárselo a la persona usuaria a través del medio señalado para notificaciones.

En caso de constatarse alguna afectación a los derechos de las personas usuarias, la empresa prestadora deberá adoptar las medidas preventivas o correctivas que correspondan, incluyendo la reparación inmediata de cualquier daño causado a la persona usuaria.

Sección II

Denuncias ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

ARTÍCULO 11.- Órgano competente

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos contará con una oficina especializada para la investigación de conductas que constituyan infracciones a esta Ley o las normas de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad, confiabilidad, universalidad, adaptabilidad, trato humano, respeto y accesibilidad que rigen la prestación de los servicios de transporte público remunerado de personas. Asimismo, esta oficina será el órgano competente para la atención de quejas o denuncias que presenten las personas usuarias, de conformidad con esta Ley. Para

cumplir adecuadamente con sus funciones, contará con inspectores encargados de fiscalizar de forma directa la prestación de los servicios de transporte público.

ARTÍCULO 12.- Investigación de oficio

El procedimiento para investigar, corregir y sancionar infracciones a esta Ley podrá iniciar de oficio o a través de denuncia. Oficiosamente la ARESEP, a través de la oficina especializada regulada en el artículo anterior, investigará cualquier situación irregular relativa a la prestación de los servicios de transporte público, de la que tenga conocimiento. Para estos efectos, realizará periódicamente inspecciones de campo de unidades y los lugares donde se realiza la prestación del servicio, de conformidad con las potestades conferidas en el artículo 6 inciso b) de la Ley N° 7593 del 9 de agosto de 1996 y sus reformas.

ARTÍCULO 13.- Presentación de denuncias

La presentación de denuncias ante la ARESEP por infracciones a esta Ley procederá en caso de que la empresa prestadora del servicio no resuelva una reclamación en el plazo establecido, cuando su resolución sea negativa o insuficiente o insatisfactoria a criterio de la persona reclamante o bien, cuando, habiéndose atendido la reclamación, la empresa prestadora reincida en la misma conducta en el plazo de un año contado a partir de los hechos que motivaron la primera reclamación.

Las denuncias que se presenten ante la ARESEP de conformidad con esta Ley no estarán sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma de la persona reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita o vía correo electrónico.

ARTÍCULO 14.- Legitimación

Las denuncias originadas por la violación a los derechos tutelados en esta Ley, podrán ser interpuestas por las personas usuarias afectadas, las organizaciones de personas consumidoras o usuarias legalmente constituidas, la Defensoría de los

Habitantes o cualquier otra entidad pública con competencia para ello y por cualquier otra persona, sin que sea necesariamente la agraviada por el hecho que se reclama.

ARTÍCULO 15.- Procedimiento

La ARESEP tramitará, investigará y resolverá las denuncias interpuestas de conformidad con esta Ley, siguiendo los procedimientos administrativos especiales que establecerá vía reglamento. Dichos procedimientos deberán ser conformes con los preceptos constitucionales del debido proceso, garantizar el derecho a la doble instancia en sede administrativa y basarse en los principios de oralidad, informalidad y celeridad. Se aplicarán supletoriamente los procedimientos de la Ley General de la Administración Pública, N.º 6227, de 2 de mayo de 1978, únicamente en lo que sea compatible con dichos principios.

Para establecer la verdad real sobre los hechos investigados, la ARESEP podrá prescindir de las formas jurídicas adoptadas por los prestadores que no correspondan con la realidad. Corresponderá a la empresa prestadora del servicio la carga de la prueba.

La ARESEP deberá dictar la resolución final dentro de los veinte días hábiles posteriores a la recepción de la denuncia.

ARTÍCULO 16.- Defensoría de las personas usuarias

Se transforma la Consejería del Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) en la Defensoría de las Personas Usuarias, como órgano desconcentrado dotado de independencia de criterio en el ejercicio de sus funciones, que asesorará y apoyará técnicamente a las personas usuarias de los servicios de transporte público remunerado de personas en la interposición de reclamaciones y denuncias por la afectación a sus derechos reconocidos en la presente Ley, así como en todo lo relativo al planteamiento de posiciones respecto

a asuntos sometidos a audiencia o consulta pública (tarifas, metodologías, normativa de calidad, entre otros).

La Defensoría de las Personas Usuarias será un órgano consultor para la Junta Directiva, Regulador o Reguladora General, Intendencias y demás órganos internos de la ARESEP, en materia de participación ciudadana y cualquier decisión o política que pueda afectar a las y los usuarios.

La ARESEP, vía reglamento, podrá extender la competencia y alcance de la Defensoría de las personas usuarias a los otros servicios públicos y actividades reguladas en la Ley N° 7593 de 9 de agosto de 1996 y sus reformas.

ARTÍCULO 17.- Resolución final

Si la denuncia es declarada con lugar y sin perjuicio de las sanciones que correspondan, de conformidad con esta Ley, la ARESEP dictará las disposiciones pertinentes para que se corrijan las anomalías y se adopten las medidas necesarias para evitar que se conductas similares se repitan en el futuro. Asimismo, cuando en derecho corresponda, ordenará resarcir en sede administrativa los daños y perjuicios ocasionados a las personas afectadas. Las resoluciones que se dicten serán vinculantes para las partes involucradas, sin perjuicio de los recursos contemplados en la ley.

Si de la denuncia se desprenden responsabilidades penales para cualquier involucrado, la ARESEP deberá realizar la denuncia correspondiente al Ministerio Público.

ARTÍCULO 18.- Caducidad

La acción para interponer reclamaciones y denuncias caduca en un plazo de seis meses, contado desde el acaecimiento desde los hechos que las originaron o desde que estos se conocieron, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, el plazo comenzará a correr a partir del último hecho.

CAPÍTULO V

INFRACCIONES Y SANCIONES

Sección I

Infracciones

ARTÍCULO 19.- Infracciones.

Constituyen infracciones a la presente Ley todas aquellas conductas de los prestadores de los servicios de transporte público regulados por esta Ley que, por acción u omisión, afecten o lesionen los derechos de las personas usuarias o constituyan un incumplimiento de las normas y principios que rigen estos servicios. Estas infracciones se clasifican según su gravedad, en leves, graves y muy graves.

ARTÍCULO 20.- Infracciones muy graves.

Constituyen infracciones muy graves las siguientes conductas:

- a) Agredir, maltratar o irrespetar a las personas usuarias de los servicios de transporte público o incurrir en conductas de violencia física o verbal en su perjuicio.
- b) Negarse a prestar el servicio o incurrir en conductas discriminatorias contra las personas usuarias por razones de edad, etnia, sexo, religión, orientación sexual, identidad de género, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma de discriminación contraria a la dignidad humana.
- c) Cobrar a las personas usuarias tarifas distintas de las fijadas por la ARESEP, imponer cobros adicionales no autorizados por dicha entidad o negarse a aplicar las tarifas especiales establecidas, de conformidad con la normativa

vigente, para personas menores de edad, población adulta mayor u otras que se creen en el futuro.

- d)** Negarse a utilizar el taxímetro o utilizar taxímetros alterados en el caso de los servicios de modalidad de taxi.
- e)** Omitir o incumplir con la correcta aplicación del sistema de pago electrónico en perjuicio de las personas usuarias.
- f)** Incumplir con la frecuencia de viajes que debe ofrecer a las personas usuarias o la cantidad de unidades que debe poner a su disposición, según las condiciones definidas en el esquema operativo y el contrato de concesión.
- g)** Suspender la prestación del servicio de forma injustificada y sin autorización previa de la autoridad competente.
- h)** Incumplir la obligación de poner en funcionamiento rampas y demás dispositivos de accesibilidad en las unidades de transporte público y de mantenerlos en buen estado, según lo dispuesto en la legislación vigente; o negarse utilizarlos adecuadamente en perjuicio de los derechos de las personas usuarias con discapacidad o necesidades especiales.
- i)** Ocultar o negarse a devolver de forma inmediata el documento de identidad de las personas adultas mayores o imponerles requisitos o condiciones adicionales no autorizadas para hacer uso del servicio o disfrutar de los beneficios establecidos en la normativa vigente para esta población.
- j)** Prestar el servicio en unidades que no cuenten con la revisión técnica vehicular y las respectivas pólizas de seguros contra accidentes vigentes y al día.
- k)** Prestar el servicio utilizando unidades en mal estado o que incumplan con requisitos para transitar de forma segura establecidos en la normativa de

transporte público, poniendo en peligro la vida o la seguridad de las personas usuarias.

- l)** Prestar el servicio por medio de conductores que no cuenten con la licencia requerida al día o no cumplan con los requisitos de idoneidad exigidos por la legislación para realizar dicha actividad.

- m)** Incumplir sus obligaciones para prevenir conductas de hostigamiento sexual y acoso sexual callejero en perjuicio de las personas usuarias de los servicios de transporte público o para sancionar dichas conductas cuando involucren al personal bajo su cargo, de conformidad con la Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia, N.º 7476 de 3 de febrero de 1995 y sus reformas y Ley contra el Acoso Callejero N.º 9877 de 10 de agosto de 2020.

- n)** Incurrir, dos o más veces en un año calendario, en una misma conducta calificada como infracción grave de conformidad con esta Ley.

ARTÍCULO 21.- Infracciones graves.

Son infracciones graves las siguientes conductas:

- a)** Negarse a prestar el servicio a las personas usuarias sin motivo válido justificado, siempre que no se configure la infracción establecida en el inciso b) del artículo anterior.

- b)** En el caso de los servicios de ruta regular, desviarse de la ruta previamente establecida o no detenerse en las paradas habilitadas según la normativa aplicable, en detrimento de los derechos de las personas usuarias, salvo situaciones de caso fortuito o de fuerza mayor, debidamente justificadas. En el caso de servicios de modalidad taxi u otros sin ruta establecida, conducir a las personas usuarias por recorridos innecesarios de mayor duración y costo, desacatando de forma injustificada sus indicaciones.

- c) Incumplir de forma grave y reiterada con los horarios previamente establecidos para la prestación del servicio, en perjuicio de los derechos de las personas usuarias.
- d) Incumplir las obligaciones derivadas de los derechos de las personas usuarias con discapacidad o necesidades especiales establecidas en el artículo 6 de esta Ley y en la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, N° 7600 de 2 de mayo de 1996 y sus reformas, siempre que no se configure una infracción de mayor gravedad.
- e) Incumplir las obligaciones derivadas de los derechos de las personas usuarias adultas mayores establecidas en el artículo 7 de esta Ley y en la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, N° 7935 de 25 de octubre de 1999 y sus reformas, siempre que no se configure una infracción de mayor gravedad.
- f) Detener las unidades de transporte público en lugares no habilitados para ello de conformidad con la normativa de tránsito vigente, poniendo en peligro a las personas usuarias, así como poner o mantener en movimiento dichas unidades cuando las personas se encuentran abordándolas o saliendo de ellas, siempre que no se configure una infracción de mayor gravedad.
- g) Incurrir, dos o más veces en un año calendario, en una misma conducta calificada como infracción leve de conformidad con esta Ley.

ARTÍCULO 22.- Infracciones leves.

Constituyen infracciones leves las siguientes conductas:

- a) Omitir la entrega de información actualizada sobre las tarifas vigentes, las rutas, las paradas autorizadas, los horarios y las demás condiciones de prestación del servicio, a las personas usuarias que así lo soliciten o incumplir

la obligación establecida en esta Ley de poner dicha información a disposición de la ciudadanía.

- b)** Incumplir la obligación de informar a las personas usuarias de conformidad con esta Ley sobre toda variación en las tarifas o en las condiciones operativas del servicio, con al menos diez hábiles de antelación a su entrada en vigencia.
- c)** Omitir la resolución de las reclamaciones de las personas usuarias, en el plazo establecido en esta Ley.
- d)** Omitir el reintegro del pasaje o la reposición del servicio sin costo adicional a las personas afectadas según lo dispuesto en esta Ley, en caso de suspensión del servicio.
- e)** Prestar el servicio en unidades de transporte público que no cuenten asientos, ventanas, puertas, barandas, timbres y accesos en buen estado o que incumplan de forma reiterada con las condiciones adecuadas de limpieza y comodidad, según los parámetros técnicos definidos en la normativa aplicable y los respectivos títulos habilitantes, siempre que no se configuren las infracciones de mayor gravedad establecidas en los incisos h) y k) del artículo 20.
- f)** Incumplir con las condiciones esenciales de seguridad, limpieza y salubridad que deben tener las terminales de autobuses y trenes de pasajeros, según lo dispuesto en esta Ley y el respectivo título habilitante.
- g)** Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones derivadas de los derechos de las personas usuarias tutelados en la legislación de transporte público, siempre que dicha conducta no califique como una infracción grave o muy grave, de conformidad con esta Ley y la Ley de la Autoridad Reguladora de

los Servicios Públicos (ARESEP), N° 7593 del 9 de agosto de 1996 y sus reformas.

Sección II

Sanciones

ARTÍCULO 23.- Sanciones

Las infracciones a la presente Ley serán sancionadas por la ARESEP mediante la imposición de una multa de la siguiente manera:

- a) Infracciones leves:** con multa del cincuenta por ciento (50%) de un salario base a dos salarios base.

- b) Infracciones graves:** con multa de dos a siete salarios base.

- c) Infracciones muy graves:** con multa de siete a veinte salarios base.

Para efectos de esta ley se aplicará la definición de salario base contenida en la Ley N° 7337 de 5 de mayo de 1993 y sus reformas. Lo anterior, siempre que no se configure una infracción de mayor gravedad según lo establecido en los artículos 38 y 41 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), N° 7593 del 9 de agosto de 1996 y sus reformas.

ARTÍCULO 24.- Medidas reparatorias, correctivas y preventivas.

En la resolución final sobre infracciones a esta Ley la ARESEP dictará las medidas correctivas y preventivas que estime pertinentes en aras de evitar que se repitan infracciones similares en el futuro. Además, definirá las medidas que deberá cumplir el infractor para reparar e indemnizar a las personas usuarias los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la infracción.

Cuando se cometa por primera vez una infracción calificada como leve, de acuerdo con esta Ley, la ARESEP podrá suspender su ejecución, ordenando las medidas

preventivas, correctivas y reparatorias que procedan. En caso de que dichas medidas no sean cumplidas e implementadas de manera efectiva o de que el prestador del servicio reincida en la misma infracción en el plazo de un año contado a partir de la resolución que declara en firme la existencia de la primera infracción, se aplicarán las sanciones establecidas en esta Ley.

ARTÍCULO 25.- Criterios para la aplicación de las sanciones

La ARESEP aplicará las sanciones establecidas en esta ley mediante resolución motivada. Estas se aplicarán en forma gradual y proporcionada tomando en consideración los siguientes criterios: la mayor o menor gravedad de la infracción, el tiempo durante el cual se cometió la infracción, la reincidencia, el beneficio obtenido o esperado con la infracción, la magnitud del daño causado a las personas usuarias y la cantidad de personas afectadas, así como el tamaño y los ingresos de la empresa prestadora.

ARTÍCULO 26.- Registro de infracciones. Publicidad.

La ARESEP deberá mantener un registro actualizado de las infracciones cometidas por cada uno de los prestadores de los servicios de transporte público remunerado de personas y las sanciones y medidas preventivas o correctivas aplicadas en cada caso. La información contenida en este registro será de acceso público. Cualquier persona podrá consultarla.

ARTÍCULO 27.- Vinculación con fijaciones tarifarias.

Será requisito indispensable para participar en cualquier procedimiento de fijación o modificación tarifaria ante la ARESEP estar al día con el pago de multas e indemnizaciones impuestas mediante resolución firme por infracciones a la presente Ley, así como haber cumplido con la aplicación de las medidas preventivas, correctivas y de reparación o compensación a las personas usuarias, ordenadas de conformidad con este cuerpo normativo.

La ARESEP deberá desarrollar y aplicar los instrumentos técnicos necesarios para garantizar que la comisión de infracciones a esta Ley sea considerada en los procesos de fijación o modificación de tarifas y se refleje en los indicadores de calidad en la prestación del servicio, de manera que se penalice a los prestadores que incurren reiteradamente en infracciones y se reconozca e incentive el desempeño de los que reducen de forma significativa la frecuencia y gravedad de dichas infracciones.

ARTÍCULO 28.- Cobro judicial.

Los débitos constituidos en razón de las sanciones establecidas en este capítulo, según la certificación expedida al efecto por la ARESEP, constituirán título ejecutivo. Los débitos que no hayan sido cancelados dentro del plazo conferido, generarán la obligación de pagar intereses moratorios de tipo legal.

ARTÍCULO 29.- Destino de las multas.

Los recursos obtenidos por el pago de las multas por infracciones a esta Ley y sus intereses serán destinados por la ARESEP única y exclusivamente al financiamiento y fortalecimiento, en partes iguales, de la Defensoría de las Personas Usuarias y de la oficina encargada de realizar investigaciones y tramitar quejas y denuncias sobre la calidad de los servicios y el respeto a los derechos de las personas usuarias del transporte público, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11 y 16 de esta Ley.

CAPÍTULO VI
DISPOSICIONES FINALES

Sección I. Reformas y adiciones

ARTÍCULO 30.- Orden Público. Esta ley es de orden público y deroga todas aquellas que se le opongan.

ARTÍCULO 31.- Modificaciones a otras leyes. Se reforman las siguientes normas legales para que en adelante se lean de la siguiente manera:

- a) Los artículos 7, incisos e) y f) y 57 de la Ley N° 7969 de 22 de diciembre de 1999, Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la Modalidad de Taxi, cuyo texto dirá:

“ARTÍCULO 7.- Atribuciones del Consejo

El Consejo, en el ejercicio de sus competencias, tendrá las siguientes atribuciones:

(...)

e) Velar porque la actividad del transporte público, su planeamiento, la revisión técnica, la administración y el otorgamiento de concesiones sean acordes con los sistemas tecnológicos más modernos y la legislación nacional e internacional que rige la materia. Para estos efectos, el Consejo acatará e incluirá en los contratos de concesión las disposiciones que emita la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para garantizar la calidad en la prestación de los servicios y la protección de los derechos de las personas usuarias.

f) Conocer, tramitar y resolver en el ámbito de su competencia, de oficio o a instancia de parte, las denuncias referentes a los comportamientos activos u omisivos que violen las normas de la legislación del transporte público o amenacen con violarlas. El Consejo deberá denunciar de forma inmediata ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos cualquier hecho que llegue a su conocimiento, que pueda constituir un incumplimiento de las

normas de calidad en la prestación de los servicios o lesionar los derechos de las personas usuarias del transporte público.

(...)

“ARTÍCULO 57.- Fijación y aprobación

El Consejo de Transporte Público y cualquier otra entidad pública competente, los prestatarios de servicios públicos, las organizaciones de consumidores legalmente constituidas podrán solicitar la fijación o modificación de las tarifas aplicables a la prestación del servicio remunerado de transporte público automotor, en todas sus modalidades. La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos las aprobará, improbará o modificará, respaldando sus actuaciones en los estudios técnicos, jurídicos, administrativos, económicos y financieros que determine y estime conveniente realizar o solicitar.

De forma periódica deberán realizarse estudios técnicos de demanda para determinar los volúmenes reales de personas usuarias movilizadas por cada una de las rutas de autobuses. Estos estudios serán efectuados por peritos profesionales independientes de las empresas autobuseras, a cargo de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. El costo de los estudios se incluirá en el canon de regulación, de conformidad con el artículo 82 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593 de 9 de agosto de 1996 y sus reformas.

A partir de la implementación efectiva del sistema de pago electrónico, la ARESEP utilizará la información obtenida por medio de dicho sistema, a fin de conocer y mantener actualizada la información sobre la demanda o el volumen real de personas que utilizan el servicio. Una vez que dicho sistema se encuentre consolidado y siempre que se pueda validar la confiabilidad de la

información electrónica obtenida, la institución queda facultada para sustituir la realización de los estudios indicados en el párrafo anterior por la utilización periódica de la información derivada del sistema de pago electrónico.

Las solicitudes de fijación tarifaria, así como los cambios que se realicen en las condiciones de prestación del servicio (carreras, horarios, flota, recorridos, nuevos servicios, entre otros) deberán basarse en la información más actualizada disponible sobre la demanda o volumen de personas usuarias movilizadas, obtenida de los estudios, los instrumentos tecnológicos o las herramientas científicas implementadas según lo dispuesto en este artículo.”

- b) Los artículos 4, inciso d), 5, párrafo primero, 6, incisos b), d) y e), 14, inciso k), 25 y 27 de la Ley N° 7593 del 9 de agosto de 1996 y sus reformas, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), cuyo texto dirá:

“ARTÍCULO 4.- Objetivos

(...)

d) Fiscalizar y velar porque se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad, confiabilidad, **universalidad, trato humano, respeto y accesibilidad** necesarios para prestar en forma óptima los servicios sujetos a su autoridad **y garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias de dichos servicios.**

(...)

ARTÍCULO 5.- Funciones

*En los servicios públicos definidos en este artículo, la Autoridad Reguladora fijará precios y tarifas; además velará por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad, prestación óptima, **universalidad, adaptabilidad, trato humano, respeto y accesibilidad, según el artículo 25 de esta Ley; y promoverá y garantizará el respeto de los derechos de las personas usuarias de dichos servicios.** Los servicios públicos antes mencionados son:*

(...)

ARTÍCULO 6.- Obligaciones de la Autoridad Reguladora

Corresponderá a la Autoridad Reguladora las siguientes obligaciones:

(...)

b) Realizar inspecciones técnicas de las propiedades, plantas y equipos destinados a prestar el servicio público, cuando lo estime conveniente para verificar la calidad, confiabilidad, continuidad, los costos, precios y las tarifas de los servicios públicos y garantizar el respeto y la protección de los derechos de las personas usuarias de dichos servicios.

(...)

d) Fijar los precios y los precios con base en información actualizada y con fundamento en estudios técnicos, de manera que correspondan, además, a la calidad del servicio prestado sujeto a evaluación periódica.

e) Investigar de oficio o a través de quejas o denuncias cualquier situación que llegue a su conocimiento de eventuales

incumplimientos de las normas que rigen la prestación de los servicios públicos o afectaciones a los derechos de las personas usuarias de dichos servicios. La Autoridad Reguladora resolverá lo que corresponda dentro del ámbito de su competencia **y, de ser procedente, aplicará las sanciones y medidas correctivas establecidas en la normativa aplicable.**

(...)

ARTÍCULO 14.- Obligaciones de los prestadores

Son obligaciones de los prestadores:

(...)

k) Prestar el servicio a las personas usuarias en condiciones de igualdad y trato humano, cobrándoles un precio justo y razonable por el servicio prestado y respetando estrictamente sus derechos.

(...)

ARTÍCULO 25.- Reglamentación.

La Autoridad Reguladora emitirá y publicará los reglamentos técnicos, que especifiquen las condiciones de calidad, cantidad, contabilidad, continuidad, oportunidad, prestación óptima, **universalidad, trato humano, respeto y accesibilidad**, con que deberán suministrarse los servicios públicos, conforme a los **mejores estándares nacionales o internacionales, definidos** para cada caso.

(...)

ARTÍCULO 27.- Tramitación de quejas y denuncias.

La Autoridad Reguladora investigará y resolverá de oficio, cualquier situación irregular relativa a la prestación de los servicios públicos regulados por esta Ley, **que llegue a su conocimiento. Igualmente, tramitará, investigará y resolverá con celeridad, cualquier queja o denuncia que se le presente por incumplimiento de las normas que rigen la prestación de los servicios públicos o conductas que afecten los derechos de las personas usuarias de dichos servicios.**

La Autoridad Reguladora dictará un reglamento que regulará los procedimientos administrativos aplicables para la realización de estas investigaciones y el trámite de quejas y denuncias. Dichos procedimientos se regirán por los principios de oralidad e informalidad y deberán ser conformes con los preceptos constitucionales del debido proceso. Supletoriamente se aplicará el procedimiento ordinario establecido en la Ley General de la Administración Pública.

Los prestadores de los servicios públicos y las instituciones públicas están obligados a brindarle a la Autoridad Reguladora la colaboración y la información necesaria para que cumpla con estas funciones.”

- c) El artículo 13, inciso p) del Código Municipal, Ley N° 7794 del 30 de abril de 1998 y sus reformas, cuyo texto dirá:

“Artículo 13.- Son atribuciones del Concejo:

(...)

p) Dictar las medidas de ordenamiento urbano y coadyuvar en la fiscalización de la adecuada prestación de los servicios de

transporte público en el cantón y la protección de los derechos de las personas usuarias.

ARTÍCULO 32.- Adiciones.

Se adiciona un nuevo inciso f), corriéndose la numeración del inciso subsiguiente, al artículo 6 y un nuevo inciso i) al artículo 38 de la Ley N° 7593 del 9 de agosto de 1996 y sus reformas, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), que se leerán así:

“ARTÍCULO 6.- Obligaciones de la Autoridad Reguladora

Corresponderá a la Autoridad Reguladora las siguientes obligaciones:

(...)

f) Realizar estudios técnicos de demanda para determinar los volúmenes reales de personas usuarias movilizadas por cada una de las rutas del servicio de transporte público remunerado de personas bajo la modalidad de autobús, para efectos regulatorios en general y tarifarios en particular, de conformidad con el artículo 57 de la Ley N° 7969 de 22 de diciembre de 1999 y sus reformas. Dichos estudios estarán apegados a la ciencia y a la técnica. La ARESEP también podrá realizar pruebas de validación estadística de información, siempre que se garantice la imparcialidad, objetividad y rigurosidad técnico científica de las mismas. En todo caso, la ARESEP utilizará la información obtenida a partir de la implementación del sistema de pago electrónico, según el avance tecnológico aplicado al servicio público lo permita.

g) (...)

ARTÍCULO 38.- Multas

(...)

i)El incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 17, inciso d) de la Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores, N° 3503 de 10 de mayo de 1965 y sus reformas.”

Sección II.- Normas transitorias

TRANSITORIO I.- El Poder Ejecutivo deberá reglamentar esta Ley dentro de los cuatro meses posteriores a su entrada en vigencia. La propuesta de reglamento será sometida a consulta pública por el plazo de un mes, de previo a su promulgación. El Poder Ejecutivo dispondrá de los medios necesarios para que la población tenga acceso a dicha propuesta en todo el territorio nacional.

TRANSITORIO II.- La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos dictará el reglamento al que hace referencia el artículo 27 de la Ley N° 7593 del 9 de agosto de 1996 y sus reformas, dentro del plazo perentorio de seis meses contados a partir de la entrada vigencia de esta Ley. Mientras tanto, las quejas y denuncias que presenten las personas usuarias de los servicios de transporte público se tramitarán siguiendo el procedimiento ordinario de la Ley General de la Administración Pública.

TRANSITORIO III.- Se autoriza a la ARESEP a crear las plazas y realizar las modificaciones reglamentarias y presupuestarias que requiera para hacer efectiva la transformación de la Consejería del Usuario en la Defensoría de las Personas Usuarias y consolidar la oficina y el cuerpo de inspectores encargados de realizar investigaciones y tramitar quejas y denuncias sobre la calidad de los servicios y el respeto a los derechos de las personas usuarias del transporte público.

Rige a partir de su publicación.

ROCÍO ALFARO MOLINA Y OTROS SEÑORES DIPUTADOS

El expediente legislativo aún no tiene Comisión asignada