

DERECHO Y OBLIGACIONES DE USUARIOS

- **El respeto a los paraderos establecidos**

Este punto es fundamentalmente importante de ser mencionado, puesto que depende en gran medida de los usuarios. Esta regulación tiene dos principales objetivos: primero, al exigir el detenimiento total al margen derecho de la vía, busca proteger la integridad del ciudadano y no exponerlo a riesgos innecesarios; segundo, al exigir el respeto de los paraderos preestablecidos, protege el derecho de los demás usuarios circulantes por la calzada (tanto transporte público como particular), al garantizar previsibilidad en el flujo vehicular. Este derecho muchas veces se ve mancillado por el incumplimiento de su correspondiente obligación: es todavía muy común exigir al conductor que se detenga “cruzando la pista” o “que aproveche el semáforo” en detrimento del respeto a los paraderos autorizados. Las infracciones pueden ser denunciadas tanto a la gerencia municipal de transporte como ante INDECOPI.

- **El cumplimiento del total de la ruta concesionada**

Ni la empresa que presta el servicio, ni su personal operativo, pueden modificar o reducir la ruta establecida, la misma que debe ser visible para el usuario dentro de la unidad. Cualquier infracción al respecto puede ser denunciada a la Municipalidad Provincial correspondiente a la zona.

- **El derecho al medio pasaje**

Según lo señalado en la Ley N° 26271, los estudiantes universitarios tienen derecho al medio pasaje. En días laborales, entre las 05:00 y 00:00 horas del día siguiente, los transportistas están obligados a expedirlo a un precio equivalente al 50% de la tarifa ordinaria. La negativa del medio pasaje puede ser denunciada ante la Policía o ante INDECOPI, presentando el número de placa de la unidad, el nombre de la empresa, la fecha y la hora del incidente.

- **La reserva del asiento preferencial**

De acuerdo a la Ley N° 29973 de Personas con Discapacidad, así como a la Ley N° 28683 de Atención Preferente, las embarazada, los adultos mayores y las personas discapacitadas tienen derecho preferente sobre un mínimo de asientos en la unidad. Para ello, es deber de los conductores y cobradores, de la misma manera que de los demás pasajeros, hacer respetar este derecho. INDECOPI es el órgano encargado de recibir las denuncias respecto a esta materia.

- **El derecho a pase libre para personas con discapacidad severa**

En 2016, se aprobó la ley 30412 que, modificando la Ley 29937, establece la gratuidad del servicio de transporte público para las personas con discapacidad severa, entendiendo aquel concepto por aquella limitación con dependencia de un tercero para realizar sus actividades cotidianas. Una vez registrados en CONADIS, estas personas tienen derecho a utilizar tanto los servicios de Tren, Metropolitano, y demás buses de forma gratuita. Respecto de este sector, el principal desafío público es la accesibilidad de la infraestructura del transporte.