

LOS USUARIOS DE TRANSPORTE DEBEN INFORMARSE Y OBRAR DE BUENA FE: TAMBIÉN EN TIEMPOS DE COVID-19

7 DE AGOSTO DE 2020

El Ministerio de Transporte ha establecido reglas sobre el suministro de información por parte de las empresas de transporte a sus usuarios. Pero esta obligación supone a su vez el deber correlativo de los mismos usuarios por informarse y por actuar de buena fe; deber que adquiere especial importancia a propósito del COVID-19. En este contexto, la Superintendencia de transporte mantiene su compromiso para lograr que los usuarios estén más y mejor informados frente a los diferentes servicios del sector.

Uno de los bienes jurídicos protegidos por el derecho de consumo es la libertad de elección. Para un ejercicio efectivo de esa libertad, el Estado interviene buscando que los prestadores de los servicios revelen los aspectos determinantes de lo que ofrecen, para que un “consumidor



LOS USUARIOS DE TRANSPORTE DEBEN INFORMARSE Y OBRAR ... - UNIVERSIDAD EXTERNADO

racional” pueda entender las condiciones en las que está contratando.

Con el objetivo de aplicar este principio al transporte de pasajeros por carretera, el Ministerio de Transporte, a través de la Resolución 3600 de 2001, definió la manera en que se deben informar los cambios en los precios de estos servicios así:

"con una antelación no menor a cinco días hábiles de su puesta en vigencia, las empresas de transporte deberán difundir y mantener informados a los usuarios acerca de las tarifas que cobrarán en las diferentes rutas autorizadas, discriminándolas según el nivel de servicio".

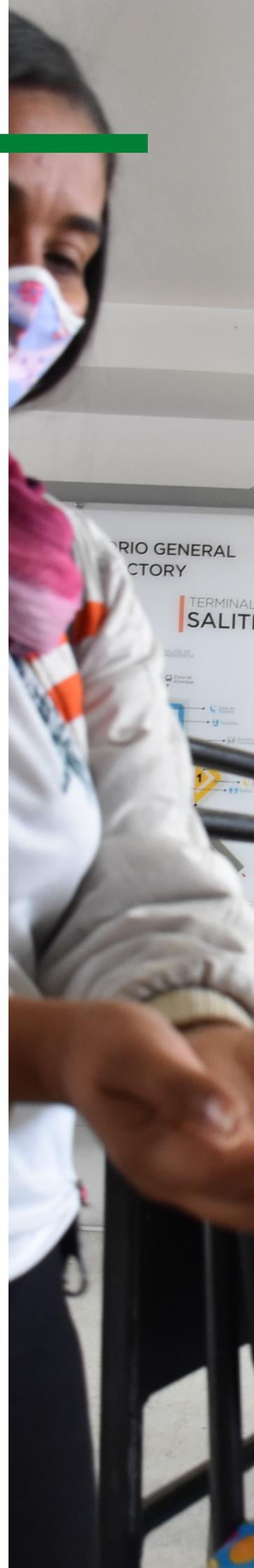
La infracción de esta última regla durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio ha generado ya varias aperturas de investigación de la SuperTransporte contra empresarios de transporte.

Pero, asimismo, debe rescatarse que esos mecanismos de revelación mandatoria de información, a su vez, generan dos deberes

para los usuarios, contenidos en la ley 1480 de 2011. Veamos:

1. Informarse: en la medida que el empresario haya cumplido su tarea de suministrar información oportuna, clara, veraz y suficiente, los usuarios deben cumplir su parte, es decir, consultarla antes de realizar la compra. Esto evitará frustraciones y litigios innecesarios.

A ese respecto, es importante entender que conceptos como el de “consumidor racional” o el “consumidor promedio” [1], corresponden a la presunción de un cierto nivel de sagacidad y perspicacia esperada de los compradores dentro de un mercado. A ese respecto, ya otras autoridades con funciones de protección del consumidor han señalado que *"si el error es generalizado, el origen del mismo se encuentra en la información; pero por el contrario, si el error es aislado, la falla en el entendimiento de la información no se encuentra en ésta, sino en los pocos individuos o casos aislados que interpretaron equivocadamente la información, por lo cual el*



error será atribuible a ellos y no a la comunicación ni el anunciante" [2]. Entonces, deberá valorarse en cada caso si es un error aislado, generado por la falta de diligencia del usuario en leer la información puesta a su disposición.

A propósito del coronavirus COVID-19, se han expedido reglas de información específicas para el sector transporte, contenidas en la resolución 677 de 2020 del Ministerio de Salud. Estas reglas exigen, claro, que los consumidores lean y entiendan lo que se explica por parte de los prestadores de servicios de transporte antes de tomar el servicio.

2. Obrar de buena fe. El segundo deber de los consumidores frente al manejo de la información es "obrar de buena fe frente a los productores y proveedores, como también a las autoridades públicas". Esto quiere decir que un usuario no debe abusar de sus derechos, [3] ni debe aprovecharse del error de los empresarios cuando el error es ostensible y evidente a los ojos del consumidor medio.

Ya en sentencias judiciales se ha concluido que ese aprovechamiento del consumidor sobre el error de los empresarios contravendría principios constitucionales como la buena fe, la prohibición del abuso del derecho y el principio de solidaridad.[4]

El rol de la SuperTransporte

La Superintendencia de Transporte, en su condición de autoridad de protección del usuario del sector transporte, [5] no sólo está adelantando investigaciones administrativas contra presuntos infractores de la ley.

Esta Superintendencia está comprometida para lograr que los usuarios estén mejor informados frente a los diferentes servicios del sector. Prueba de esto son las 40 capacitaciones y socializaciones que realizó durante 2019, y que impactaron a 1.125 personas. Este año se han adelantado otras 40, de las que se han beneficiado 2.044 personas.

De igual manera, la Supertransporte ha expedido



Guías y Cartillas sobre Derechos y Deberes de los usuarios, recomendaciones, infografías y boletines en torno al tema, que se pueden consultar en la página web de la entidad.[6] Además, recientemente lanzamos un semillero para capacitar a los consultores jurídicos en derechos y deberes de los usuarios del sector transporte en los diferentes modos, con lo que además generamos alianzas con consultorios jurídicos de 10 universidades del país.

Estas son algunas de las actividades que desarrolla la Superintendencia de Transporte para fomentar la cultura de protección del usuario en el sector. Estamos convencidos que esa cultura debe ser aprendida por los prestadores del servicio en el sector transporte, pero también por los usuarios, quienes deben comprender el nivel de diligencia mínima y buena fe que se espera de ellos.

Camilo Pabón Almanza

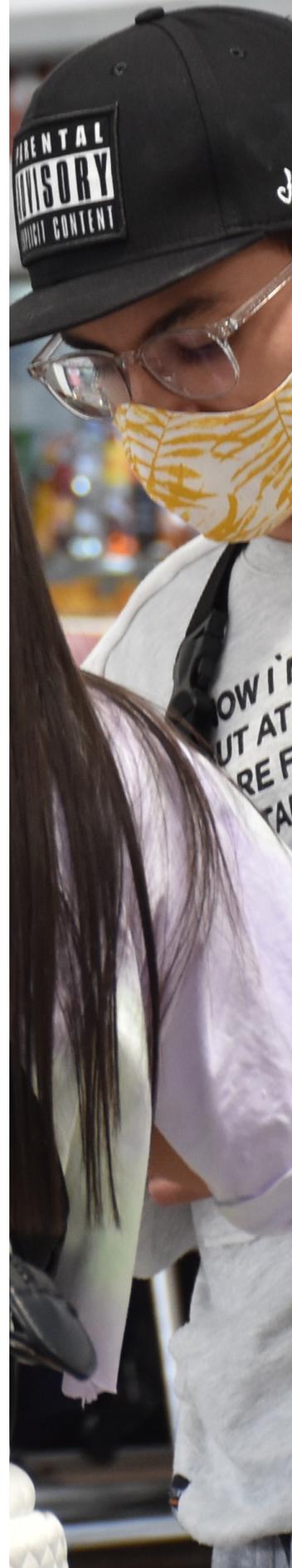
*Superintendente de
Transporte*

Referencias:

[1] Cfr. Jaeckel Kovacs, Jorge. Publicidad Engañosa: Análisis Comparativo, Boletín Latinoamericano de Competencia, Tomo número 20, junio 2005, tomado de: http://ec.europa.eu/competition/publications/blc/boletin_20_1_es.pdf, páginas 59 a 61. *“Este parámetro se fundamenta en la realidad de la forma cómo los consumidores entienden la publicidad, pues parte de la base de reconocer que las personas que reciben los anuncios, realizan un examen superficial de ellos y no uno profundo y detallado. (...)”*

[2] Cfr. Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 2044098 de 2002.

[3] Cfr. Pabón Almanza, Camilo. y Mora Ramírez, Andrea. “Límites al ejercicio abusivo del derecho de retracto. Inconstitucionalidad en la sobreprotección del consumidor.” Revista Contexto. Universidad Externado de Colombia No. 41 (jun. 2014), pp. 67-86.

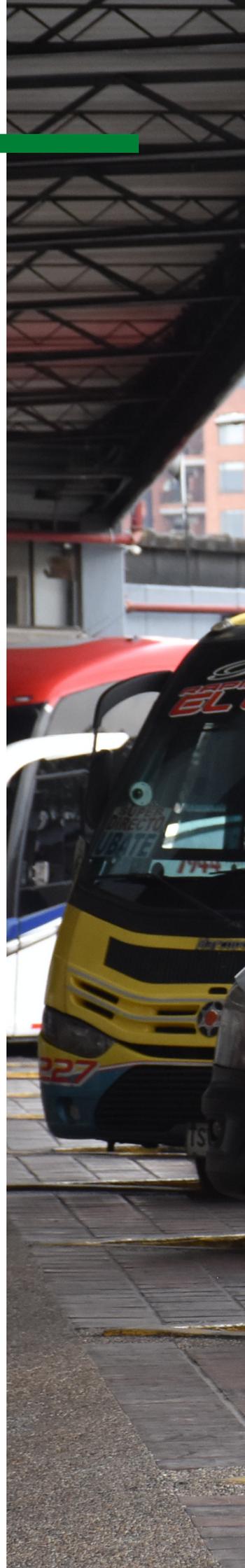


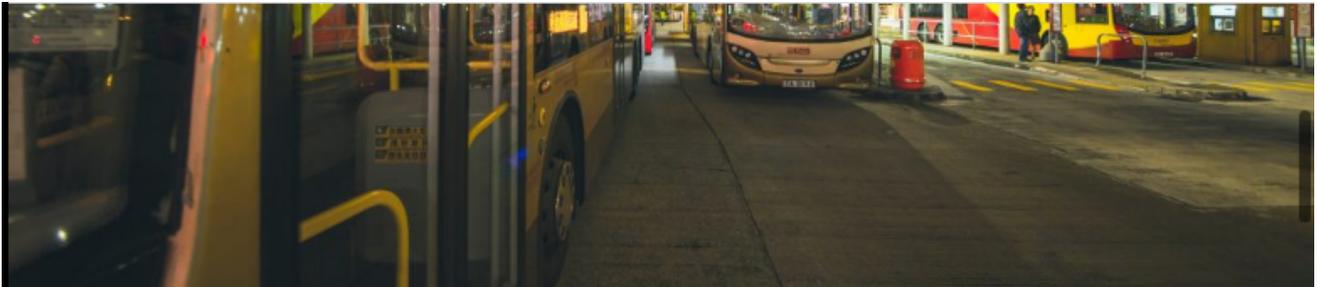
LOS USUARIOS DE TRANSPORTE DEBEN INFORMARSE Y OBRAR ... - UNIVERSIDAD EXTERNADO

[4] Cfr. Superintendencia de
Industria y Comercio.
Sentencia 1518 del 11 de febrero
de 2019

[5] Cfr. H. Consejo de Estado.
Rad.
11001030600020200000500

[6]
<http://www.supertransporte.gov.co>





CRISIS MUNDIAL · 7 DE AGOSTO DE 2020

Los usuarios de transporte deben informarse y obrar de buena fe: también en tiempos de Covid-19

El Ministerio de Transporte ha establecido reglas sobre el suministro de información por parte de las empresas de transporte a sus usuarios. Pero esta obligación supone a su vez el deber correlativo de los mismos usuarios por informarse y por actuar de buena fe; deber que adquiere especial importancia a propósito del COVID-19. En este contexto, la Superintendencia de transporte mantiene su compromiso para lograr que los usuarios estén más y mejor informados frente a los diferentes servicios del sector.

COMPARTIR 

0 ME GUSTA

EN LEER

VISTAS

0 VOTOS

Ver artículo en: <https://bit.ly/3qh2ZWb>