



# ESTUDIO DE VERIFICACION DE LAS ACCIONES QUE SE DESPRENDEN DEL DESISTIMIENTO DEL PASAJERO EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE EN LA NUEVA TERMINAL DEL MUNICIPIO DE DUITAMA Y EL MUNICIPIO DE PAIPA Y SU VALIDACIÓN COMO COSTUMBRE MERCANTIL

2018



Cámara de Comercio de Duitama

*¡Una Alianza para Crecer!*

ESTUDIO DE VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES QUE SE DESPRENDEN DEL DESISTIMIENTO DEL PASAJERO EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE EN LA NUEVA TERMINAL DEL MUNICIPIO DE DUITAMA Y EL MUNICIPIO DE PAIPA Y SU VALIDACIÓN COMO COSTUMBRE MERCANTIL





El presente documento es revisado y  
Aceptado por la Cámara de Comercio  
De Duitama bajo la dirección del siguiente  
Cuerpo Directivo

## **JUNTA DIRECTIVA**

### **PRINCIPALES**

RICARDO GABRIEL CIPAGAUTA GÓMEZ  
SEGUNDO ANGELINO HERNÁNDEZ PLAZAS  
RAFAEL ANTONIO PÉREZ CAMACHO  
JAIME ALBERTO RIAÑO VILLAMIZAR

### **SUPLENTES**

HUGO DANILO ALVARADO ESPITIA  
ARIEL VARGAS CELY  
CARLOS ARTURO NASAYÓ CÁCERES  
ALIXON LEIBETH FIGUEREDO LÓPEZ  
GILBERTO HERNÁNDEZ MERCHÁN

JOSÉ MIGUEL PÉREZ MALDONADO  
**Revisor Fiscal**

### **EQUIPO DIRECTIVO**

CARLOS JAVIER MOLANO CORREDOR  
**Presidente Ejecutivo**

LUIS GABRIEL TORRES PALACIOS  
**Jefe Jurídico y de Registro Público**

NELSON LÓPEZ CAICEDO  
**Director de Gestión Empresarial**

SANDRA LILIANA CELY ANDRADE  
**Directora de Proyectos**

ESTELLA RUTH CORTÉZ GALVIS  
**Directora Administrativa**

ISABEL CARRILLO BECERRA  
**Directora Financiera**



Tercera Edición, diciembre de 2018

Medio Electrónico o Digital: E-Book Formato: Pdf (.pdf).

© Todos los derechos son reservados y pertenecen a la Cámara de Comercio de Duitama.

La información de este documento, está protegido por la Ley 23 de 1982 de la República de Colombia y está sujeto a modificaciones sin preaviso alguno. Podrán reproducirse extractos y citas sin autorización previa, indicando la fuente. Su reproducción extensa por cualquier medio masivo presente o futuro, en traducciones o transcripciones, podrá hacerse previa autorización de la Cámara de Comercio de Duitama. La Cámara de Comercio de Duitama, no asume responsabilidad alguna por los criterios u opiniones expresados por el autor.

Sello editorial: Cámara De Comercio de Duitama.



## Introducción

Este documento escrito, dará a conocer el resultado final de la investigación realizada por la Cámara de Comercio de Duitama para este año 2018, con el propósito de establecer la verificación de las acciones que se desprenden del desistimiento del pasajero en el contrato de transporte terrestre en la nueva terminal del municipio de Duitama y el municipio de Paipa y su validación como costumbre mercantil, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos por el Código de Comercio y sus variables de validación como son: Legalidad, Uniformidad, Reiteración, Vigencia y Publicidad.

El transporte en Colombia es un servicio público esencial, así sea operado por particulares; y el desarrollo de esta actividad se da mediante un acuerdo entre la empresa transportadora y el pasajero por medio de un "contrato de adhesión", donde por una parte el pasajero se adhiere a las condiciones del transportador, provocando que se cree un contractualidad unilateral. Lo anterior llevó a que se requiera un protección especial para los usuarios, con el fin de defender sus derechos e intereses ante posibles abusos que puedan suceder en el contrato de transporte.

El mayor conflicto en la regulación del contrato de transporte se concentra en la figura del desistimiento, que no es otra condición sino la de dar por anticipado por parte del pasajero la terminación o rompimiento de dicho contrato de transporte, sin este conocer que acciones por parte de la empresa transportadora se darán una vez se haya efectuado el desistimiento del contrato de transporte.





## **Objetivo general**

Verificar las acciones que se desprenden del desistimiento del pasajero en el contrato de transporte terrestre en la nueva terminal del municipio de Duitama y el municipio de Paipa y su validación como costumbre mercantil.

## **Objetivos específicos**

- Identificar la uniformidad y la reiteración de la práctica comercial descrita en este estudio de verificación.
- Establecer la vigencia, obligatoriedad y publicidad una vez la práctica comercial sea validada y certificada como costumbre mercantil.



## Justificación

En Colombia, ante la necesidad de probar, verificar, recopilar y certificar las costumbres mercantiles, el legislador de 1971 delegó a las cámaras de comercio del país dos responsabilidades: por un lado, las cámaras deben recopilar las prácticas constitutivas de costumbre, y por el otro, certificar sobre la existencia de las recopiladas. Tienen entonces las cámaras de comercio un rol activo que desempeñar, en desarrollo del cual deben idearse algún método que conduzca a una recopilación idónea y eficaz, y otro de carácter pasivo, que se refleja en la función de certificación inherente a ellas. Les corresponde pues identificar una práctica, organizarla y sistematizarla de manera tal que forme un todo coherente que sea útil a quienes pretendan hacerla valer como una práctica jurídica reconocida que contribuya eficazmente a la evolución del derecho mismo.

Se hace importante establecer que tan importante es para un usuario del transporte terrestre que conozca de todos sus derechos en las condiciones contractuales que adquiere una vez haya efectuado un contrato de transporte con una empresa transportadora, que se sepa ante toda la comunidad comercial que existe una actividad mercantil en la que un pasajero desiste de cumplir con un contrato de transporte y que acciones se pueden presentar con ello.



## Marco conceptual

### ¿Qué es la Costumbre Mercantil?

“Es el conjunto de prácticas realizadas por los comerciantes de manera uniforme, reiterada y pública, que pueden adquirir la misma autoridad que la Ley Comercial. La Costumbre es relevante puesto que permite crear normas jurídicas respecto de cuya obligatoriedad existe plena conciencia al interior del grupo o sector económico que la realiza.

### ¿Qué funciones cumple la Costumbre Mercantil?

- a. Interpretativa o convencional:** Establecida en el artículo 5<sup>o</sup> del Código de Comercio, sirve para determinar el sentido de las palabras o frases técnicas del comercio, así como para interpretar el alcance de los actos y convenios mercantiles.
- b. Integradora:** Cuando una norma emite de manera expresa a la costumbre para que dicha norma sea completada, convirtiéndose esta en parte integrante de la disposición legal que desarrolla y amplifica.
- c. Normativa.:** El artículo 3<sup>o</sup> del Código de Comercio, señala que la costumbre tiene la misma autoridad de la ley comercial, es decir, la misma fuerza vinculante de un precepto legal.

### ¿Cuáles son las clases de Costumbre Mercantil?

- a. Local:** Llamada también regional, es fruto de la experiencia comercial en un sitio o zona geográfica determinada; tiene prelación sobre la costumbre general o nacional, en virtud del principio de especialidad.
- b. Nacional o general:** Es la costumbre observada en todo el territorio colombiano.
- c. Extranjera:** Es la que surge en una nación diferente a Colombia.
- d. Internacional:** Surge en los negocios idénticos y sucesivos celebrados entre ciudadanos de diversos Estados.



## ¿Cómo se prueba una Costumbre Mercantil?

En el siguiente cuadro se establece la forma que se acredita o prueba la Costumbre Mercantil:

<b>Tipo de Costumbre</b>	<b>Prueba</b>	<b>Fundamento Jurídico</b>
Local	-Cinco testigos idóneos inscritos en el registro mercantil	Arts. del C.P.C y el 6 del C. Com.
	-Dos decisiones judiciales proferidas dentro de los cinco últimos años anteriores al diferendo, en donde se hubiere reconocido la costumbre que se pretende probar como un criterio valido de interpretación.	Art. 6 C. Co.
	-Certificado de la Cámara de Comercio del lugar donde rija la costumbre que se pretende probar.	Art. 86 numeral 5 C.Co.
Nacional	-Cinco testigos idóneos inscritos en el registro mercantil	Art. 6 del C.Com. y 190 del C.P.C.
	-Dos decisiones judiciales proferidas dentro de los cinco últimos años anteriores al diferendo, en donde se hubiere reconocido la costumbre que se pretende probar como un criterio valido de interpretación.	Arts. 190 del C.P.C y 6 del C.Com.
	-Certificado de la Federación de Cámaras de Comercio.	Art. 96 C. Co.
Extranjera	-Certificación del respectivo Cónsul colombiano, o en su defecto, el de una nación amiga. Dichos funcionarios antes de expedir la aludida certificación, deberán solicitar la constancia a la Cámara de Comercio local o de la entidad que hiciere sus veces.	Art. 8 del C.Co.
Extranjera	-Certificación emitida por dos abogados del lugar en el que se pretende hacer valer la costumbre, de reconocida honorabilidad, especialistas en derecho comercial (soamente a falta de Cónsul colombiano o el de una nación amiga).	Art. 8 C.Co
Internacional	-Copia auténtica, conforme al Código de Procedimiento Civil Colombiano, de la sentencia o laudo en la que una autoridad jurisdiccional internacional la hubiere reconocido, interpretado o aplicado (la costumbre que se pretende probar).	Art. 9 C.Co
	-Certificación autenticada de una entidad internacional idónea, que diere fe de la existencia de la respectiva costumbre.	

## ¿Cuáles son los requisitos para la declaración de una Costumbre Mercantil?

La Ley estableció que, para que una práctica sea considerada como Costumbre Mercantil debe cumplir ciertos requisitos. Esos requisitos se encuentran en el artículo 3º del Código de Comercio que señaló lo siguiente “*La Costumbre Mercantil tendrá la misma autoridad que la Ley Comercial, siempre que no la contrarie manifiesta o tácitamente y que los hechos constitutivos d la misma sean **públicos, uniformes y reiterados** en el lugar donde hayan de cumplirse las prestaciones o surgido las relaciones que deban regularse por ella (...)*”.

### a. Legalidad

Hay una subordinación total a la Ley por parte de la costumbre, esta no puede contrariarla.

### b. Publicidad

La costumbre debe ser reconocida por el grupo o sector dentro del cual va a regir, es decir, tiene que ser notoria o conocida por quienes se encuentran regulados por ella para que pueda ser aceptada como norma de derecho.

### c. Uniformidad

Las prácticas deben realizarse de la misma forma. La uniformidad se refiere a la manera como se lleva a cabo la práctica mercantil.

### d. Reiteración

Los actos que forman la costumbre deben haberse repetido y practicado durante cierto tiempo, es decir no pueden ser transitorios u ocasionales.

### e. Obligatoriedad

Elemento que hace referencia al convencimiento por parte de las personas que realizan determinada práctica de poder sustraerse a su cumplimiento, generando así una norma jurídica.

La costumbre debe “considerarse” obligatoria para quienes la practican, es decir, la conciencia de estar trasgrediendo una norma jurídica cuando no se obra conforme a ella (la costumbre).

## **Vigencia**

Hace referencia a la permanencia en el tiempo de la práctica realizada por los comerciantes. La obligatoriedad y la vigencia no son elementos establecidos en la ley como requisitos esenciales para la formación de la costumbre, sin embargo, la doctrina ha reconocido su importancia para que una Costumbre Mercantil sea declarada como tal.

## **¿Qué efectos tiene que una práctica sea reconocida como Costumbre Mercantil?**

Para determinar los efectos jurídicos de la posible certificación de la costumbre, debe tenerse en cuenta que el artículo 3<sup>o</sup> del Código de Comercio equipara la Costumbre Mercantil a la ley comercial siempre y cuando cumpla con una serie de condiciones jurídicas y prácticas, que le permitan adquirir fuerza normativa. De esta manera, los efectos jurídicos de la Costumbre Mercantil pueden ser de tres clases: (1) interpretativos, aplicables entre los contratantes. Y cuyo propósito es de aclarar una declaración de voluntad y fijar el alcance de las estipulaciones contractuales no acordadas explícitamente; (2) integradores, que completan las normas jurídicas; (3) normativos, que tienen validez generalizada y se acatan por un determinado sector y que, a falta de norma escrita se convierten en norma de derecho con fuerza obligatoria entre los contratantes.

## **¿Cuál es el Procedimiento para la certificación de la Costumbre Mercantil?**

1. Presentación de la solicitud por el interesado o a iniciativa de la Cámara de Comercio.
2. La Cámara de Comercio verifica que la práctica no se encuentre regulada en la ley, que no obedezca a una conducta ilegal y que sea una práctica que verse sobre materia mercantil.
3. Si es viable, se establece el universo de comerciantes donde se aplicaría esta Costumbre y la muestra representativa de la misma. Sobre esa muestra, se aplican encuestas telefónicas y/o personales para verificar que los comerciantes del sector en realidad realizan esa práctica y se cumplen los requisitos de publicidad, uniformidad, reiteración, vigencia y obligatoriedad.
4. Análisis y validación de las encuestas y elaboración de un análisis estadístico. Los criterios de aprobación mencionados anteriormente tienen que tener una aprobación mínima del 70% para poder considerarse como una Costumbre Mercantil.

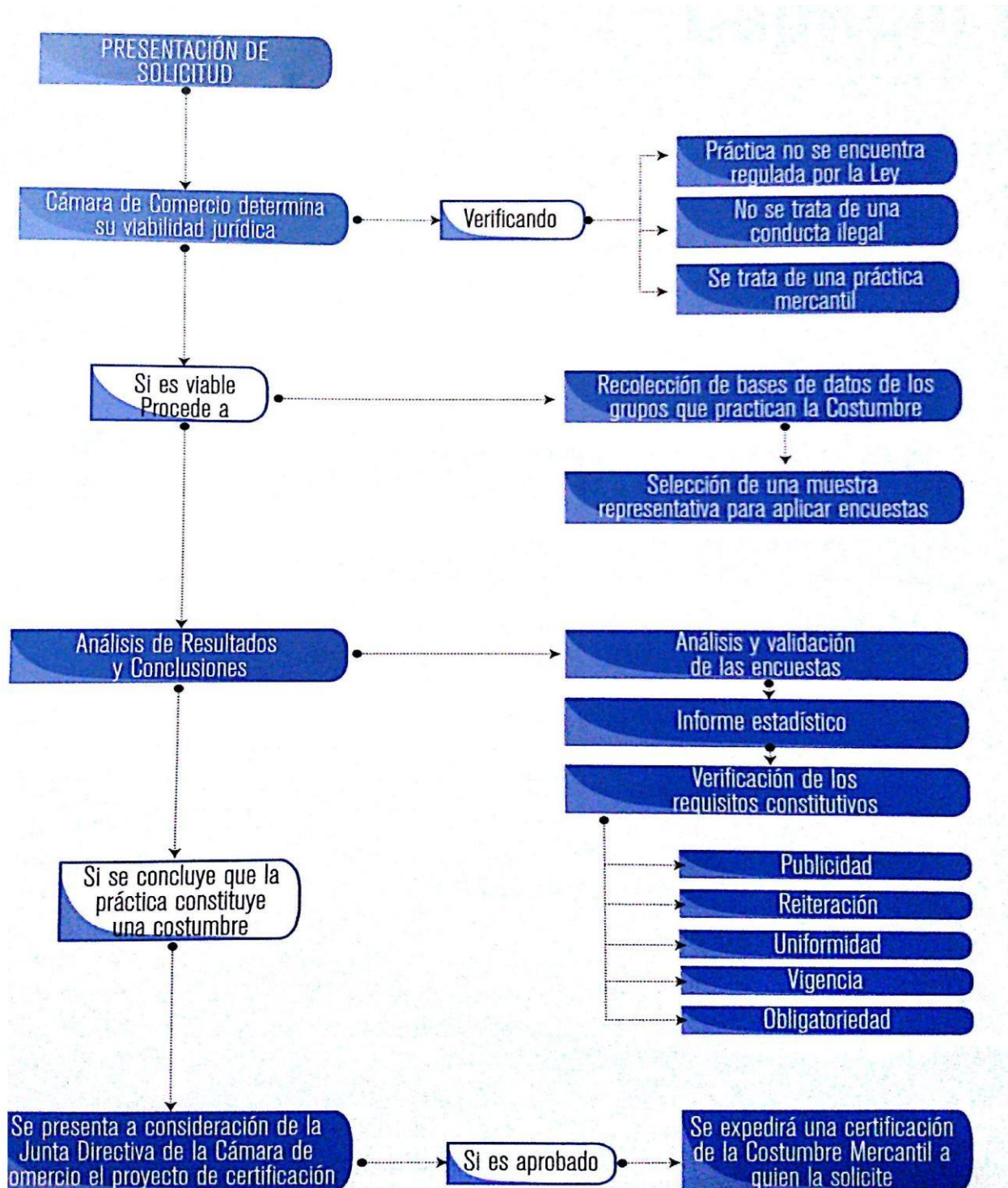


5. Se presenta la Costumbre Mercantil a consideración de la Junta Directiva de la Cámara de Comercio para su aprobación.

6. Una vez la Junta Directiva aprueba, la Cámara expide la certificación de la Costumbre a quien así lo solicite y la publica en su página web.

Una vez concluye el proceso de recopilación y de verificación, la Cámara de Comercio podrá expedir la certificación de la respectiva costumbre mercantil a cualquier persona que lo solicite sin ningún costo, mediante el diligenciamiento de un formulario dispuesto para tal fin, en donde se encuentren todas las costumbres actualmente certificadas y codificadas". **CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. ABC de la Costumbre Mercantil. 2011. P.9.**

**Figura. Procedimiento para certificar una práctica comercial como costumbre mercantil**







## **Recopilación y certificación de la costumbre mercantil por las cámaras de comercio de Colombia**

Durante el año 2013, la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (CONFECÁMARAS) realizó una labor de coordinación con las Cámaras de Comercio existentes en el país, con el proceso de obtener las certificaciones de todas las prácticas comerciales recopiladas en el momento y, finalmente, 50 Cámaras de Comercio.<sup>1</sup>

Es importante destacar que en los últimos años las Cámaras de Comercio han incrementado notoriamente la tarea de indagar sobre las nuevas prácticas comerciales que han surgido en el mundo de los negocios, con ocasión con la apertura de mercados. Es así como algunas cámaras están realizando un trabajo coordinado con los profesores de las facultades de derecho de las universidades y con las entidades gremiales, para verificar la procedencia de su certificación como costumbre mercantil.<sup>2</sup>

### **Certificaciones por las Cámaras de Comercio de Colombia para el sector del transporte como Costumbre Mercantil**

El sector transporte se encuentra definido por un conjunto organizado de actividades u operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas (separada o conjuntamente) de un lugar a otro, utilizando uno o varios medios de transporte, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes, en el nivel nacional o internacional.<sup>3</sup>

Aunque en el sector transporte 9 Cámaras de Comercio certificaron costumbres relacionadas con el mismo, sólo se encontró una costumbre común en 6 Cámaras de Comercio de las 56 que fueron objeto de la investigación por parte de Confecámaras, lo que indica que el uso de las costumbres mercantiles en este sector se encuentra todavía muy localizado. Sin perjuicio de lo anterior, vale la pena señalar aquella Costumbre que es comúnmente certificada:

“Desistimiento del pasajero en el contrato de transporte terrestre intermunicipal; cuando se realiza con anterioridad el viaje, se reembolsa el valor del tiquete pagado”.<sup>4</sup> Esta práctica es usual en los lugares donde ejercen su jurisdicción las Cámaras de Comercio de Aguachica, Arauca, Bogotá, Buga, Florencia y Neiva; esta práctica se encuentra representada apenas en 66.6% del mercado analizado.

<sup>1</sup> CONFECÁMARAS. La Costumbre Mercantil Recopilada por la Red de Cámaras de Comercio. 2014. P 57

<sup>2</sup> Ibid. P.57

<sup>3</sup> Ibid. P.57

<sup>4</sup> Ibid. P. 65



Según esta investigación hecha por Confecámaras, La Cámara de Comercio de Duitama no ha certificado esta denominación de práctica como Costumbre Mercantil.

**Tabla. Costumbres certificadas en el sector de transporte terrestre**

<b>SECTOR DE LA ECONOMIA</b>	<b>COSTUMBRE CERTIFICADA</b>	<b>CÁMARAS QUE CERTIFICARON</b>
<b>TRANSPORTE</b>	En el sector del transporte terrestre intermunicipal, reembolsar el valor del tiquete pagado cuando se realiza el desistimiento con anterioridad al viaje.	Aguachica Florencia Neiva Arauca Bogotá Buga
	En el sector de transporte de encomiendas del municipio de Florencia, devolver al lugar de origen las encomiendas no reclamadas dentro de los primeros 15 días de haber llegado las mercancías.	Florencia
	En el transporte público los Revoladores (calificativo que se les da a las personas que se dedican a conseguir pasajeros) obtienen por su servicio una retribución en dinero, a voluntad del conductor. Cuando los Revoladores buscan pasajeros que necesitan transportarse fuera de la ciudad y los llevan hasta el vehículo, cobran una comisión que será pagada por el conductor.	Honda
	Cuando el dueño de un vehículo de servicio público lo entrega a un conductor para que lo trabaje dentro de un sector determinado, el dueño establece las condiciones y el conductor es libre de aceptar o no. Dentro de los parámetros establecidos por el dueño están: Recibir el vehículo lavado, tanqueado y la tarifa señalada; el excedente después de cumplir las normas anteriores, será del conductor.	Honda
	Las empresas de transporte público de pasajeros rebajan el precio del tiquete de transporte en la temporada baja.	Barranquilla
	Se entiende que el fletador incurre en demora, una vez incumple el tiempo estipulado para las operaciones de cargue y descargue; y que desde ese momento todos los términos se entienden "en demora", sin tener en cuenta la fuerza mayor y el caso fortuito que pueda presentarse.	

SECTOR DE LA ECONOMIA	COSTUMBRE CERTIFICADA	CÁMARAS QUE CERTIFICARON
<b>TRANSPORTE</b>	Los agentes marítimos consideran que el tiempo de plancha comienza en las horas de la tarde, si el aviso de disponibilidad o carta de alistamiento se da antes de las doce horas meridiano; y en las horas de la mañana del próximo día, si el aviso se da después de las doce horas meridiano. La hora exacta está determinada en el contrato correspondiente.	Barranquilla
	El fletador tiene derecho a que se le conceda una retribución denominada pronto despacho o premio, liquidada con base en la mitad del valor pactado para las demoras, cuando las operaciones de cargue y descargue se realizan en menor tiempo al estipulado contractualmente.	
	La jornada de operaciones del Puerto de Barranquilla es de veinticuatro (24) horas, de lunes a viernes, incluyendo domingos.	
	La solemnidad de la arriada de la Bandera de Sanidad o Yellow Flag, previa autorización de la autoridad sanitaria del puerto, es un acto necesario para el abordaje, ingreso o salida de personas y bienes.	
	Se entiende por el concepto de contraentrega la entrega inmediata del precio del flete pactado en el contrato de transporte, al momento que la mercancía llega al lugar de Destino.	
	Devolución del pasaje en las empresas de transporte público terrestre cuando el pasajero desiste del viaje, siempre que dicho desistimiento se comunique personalmente antes de la hora señalada del viaje.	Cali
	Firma del conocimiento de embarque por parte del agente marítimo.	
	Devolución del pasaje por desistimiento del pasajero entre las ciudades de Arauca y Cúcuta y viceversa por territorio Venezolano.	Arauca
	En el contrato de transporte se expide un documento denominado "orden de carga" que tiene los siguientes efectos: i) Probar ante el generador de carga, la autorización dada al conductor por el transportador para retirar y movilizar la mercancía; y, ii) Una vez aceptada por el generador de carga, permite probar la cantidad, calidad y características de las mercancías.	Bogotá



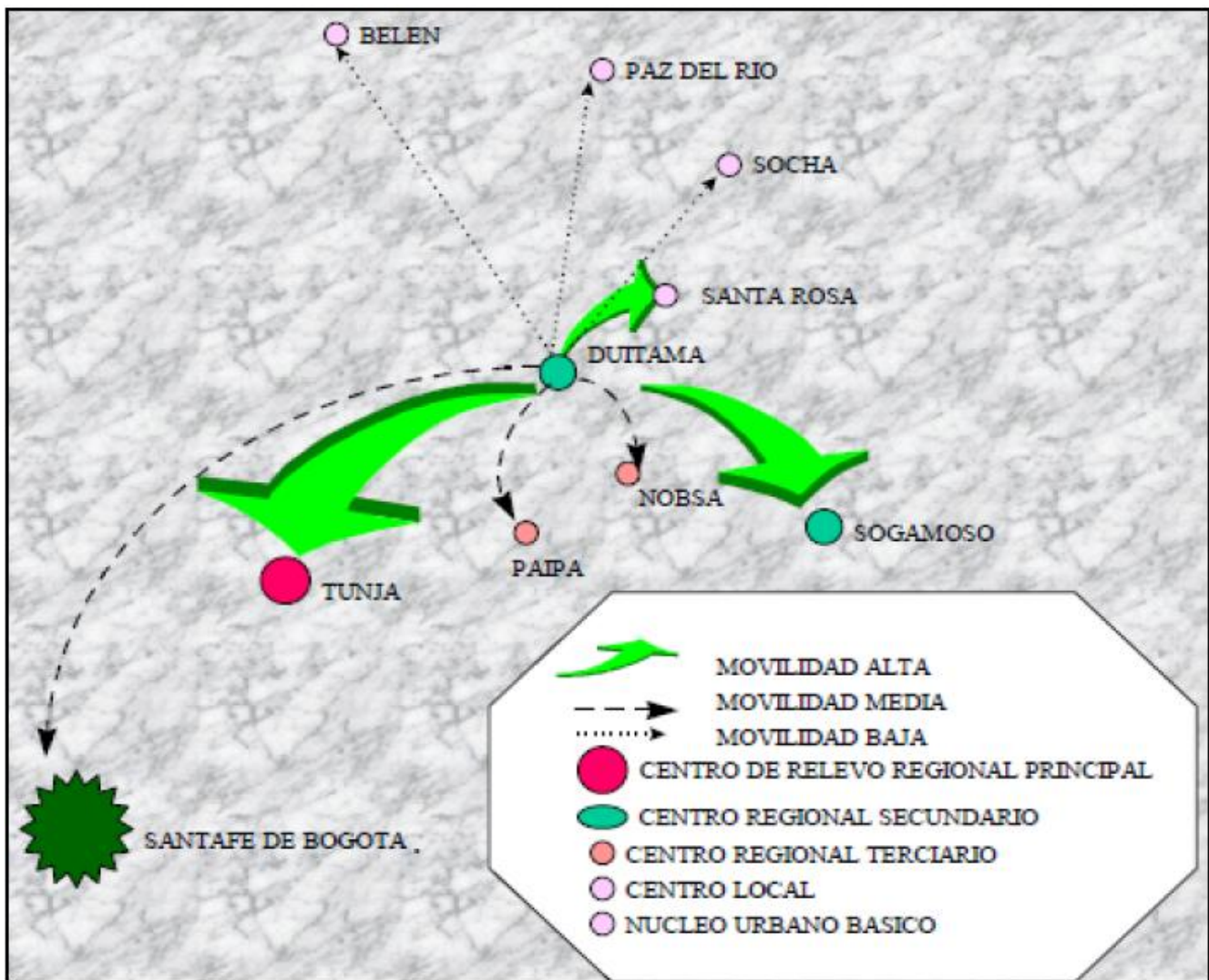
SECTOR DE LA ECONOMIA	COSTUMBRE CERTIFICADA	CÁMARAS QUE CERTIFICARON
<b>TRANSPORTE</b>	Pago del valor del flete en el Contrato de Transporte de Mercancías entre las ciudades fronterizas de Arauca y Cúcuta y viceversa por territorio venezolano.	Arauca
	Regularidad en la salida de vehículos de servicio público en las ciudades fronterizas de Arauca a Guasdalito.	
	Es costumbre mercantil que en el contrato de vinculación se expida un documento denominado orden de cargue que tiene los siguientes efectos: (i) Permite probar la vinculación del propietario del vehículo con el transportador; y, (ii) Confiere al transportador vinculado el derecho de retirar las mercancías en las instalaciones del generador de carga.	Bogotá
	En el contrato de transporte marítimo internacional de carga el agente marítimo-en su condición de representante del armador y/o transportador marítimo-firma el conocimiento de embarque como título valor representativo de las mercaderías embarcadas.	
	Los descuentos que conceden las aerolíneas colombianas en tiquetes a favor de contratistas, asesores, empleados de otras aerolíneas, personas vinculadas con el sector transporte o turismo, asciende hasta un 100%, sujeto a las condiciones y restricciones establecidas por cada aerolínea en su manual de pasajes.	
	Los capitanes de buque entregan una carta de alistamiento a la agencia marítima, para que ésta notifique formalmente al fletador que la nave ha atracado o fondeado y que se encuentra lista para el inicio de operaciones.	Barranquilla
	Las agencias marítimas designan como tiempo de ante plancha el lapso existente entre la llegada o "puesta a disposición del buque" y el comienzo de las actividades de cargue y/o descargue; además de establecer que este tiempo tiene por objeto permitir que el fletador pueda preparar los hombres y utillajes portuarios, a efectos de poder realizar las operaciones de carga / descarga.	
Las empresas de transporte público municipal devuelven el dinero consignado por parte de un pasajero, si este desiste del transporte contratado, siempre y cuando lo comunique personalmente antes de la hora del tiquete.	Montería	
Que en el área metropolitana del Centro Occidente es costumbre mercantil la compra y venta del cupo asignado a empresas de transporte público colectivo de pasajeros, entre los propietarios de los vehículos.	Pereira	

## Marco espacial

### Municipio de DUITAMA, objeto de estudio

Duitama es una ciudad colombiana, capital de la provincia del Tundama del departamento de Boyacá. Localizada a 240 kms a nordeste de Bogotá D.C. y a 40 kms de Tunja la capital de Boyacá. Es considerada puerto terrestre por ser paso obligado para las provincias y Municipios integrantes del corredor industrial del departamento.

**Figura. Intercomunicación geográfica terrestre municipio de Duitama**



Fuente: P.O.T. Documento diagnóstico de la ciudad, subsistema funcional –espacial



Duitama limita por el norte con el departamento de Santander, Municipios de Charalá y Encino; por el sur con los Municipios de Tibasosa y Paipa; por el oriente con los Municipios de Santa Rosa de Viterbo y Belén; y por el occidente con el Municipio de Paipa. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Duitama>). El municipio de Duitama está caracterizado por ser el punto geográfico de comunicación terrestre más privilegiado del departamento, ya que lo es a nivel local y regional, pues se comunica con los departamentos de Santander del Sur, Norte de Santander y Casanare. Su desarrollo económico lo ha posicionado en materia funcional y espacial como un Centro Regional Secundario que ofrece productos y servicios importantes para la región.

La comunicación del municipio de Duitama depende directamente del eje regional vial que comunica Tunja hasta Sogamoso. La interacción comercial y de servicios de este eje se convierte en estructurante al momento de definirla la funcionabilidad espacial de la región. El desarrollo continuo del corredor ha posicionado al municipio en materia funcional y espacial como un Centro Regional Secundario que oferta servicios importantes a la Región. Presta servicios administrativos y educativos a algunas veredas de Santarosa de Viterbo y Tibasosa, igualmente Paipa y los Municipios del Norte realizan actividades tanto comerciales como administrativas aquí. Posee un gran número de organismos públicos, lo que genera que la movilidad de población de la región hacia la ciudad sea alta, entre los organismos públicos.

### **Paipa, objeto de estudio**

Municipio colombiano situado en el centro-oriente de Colombia. Administrativamente se encuentra en la provincia de Tundama del departamento de Boyacá. Cuenta, según los datos del censo de 2005, con una población de 27.274 habitantes, lo que la convierte en la sexta ciudad más poblada de Boyacá. En el plano económico, se destaca además como uno de los principales centros turísticos de Boyacá. El municipio de Paipa se encuentra dentro de la provincia de Tundama, localizada al Noreste del departamento de Boyacá. Limita por el norte con el departamento de Santander, por el oriente con los municipios de Tibasosa y Duitama, por el sur con Firavitoba y por el occidente con Sotaquirá y Tuta. La distancia en línea recta entre Paipa (Boyacá) y Bogotá (Cundinamarca) es de 169,91 km, pero la distancia en ruta es de 196 kilómetros. Se tardan 3 horas 52 minutos en ir de Paipa a Bogotá en auto, lo que requeriría un consumo de 12 litros de combustible. El gasto de este viaje sería de unos 37.435,18 pesos.





## Marco institucional

### Nueva terminal de transporte terrestre de pasajeros intermunicipal municipio de Duitama, objeto de estudio

*"Se hace difícil pensar que una terminal de transportes pueda ser un espacio lírico, donde se transmita quietud, silencio y ensimismamiento, al contrario este tipo de edificaciones están irremediablemente vinculadas a la urgencia, a la velocidad a las agendas sobrecargadas a la multitud a la facilidad que tiene el hombre de desplazarse a lugares lejanos"<sup>5</sup>.*

La Terminal de Transporte se encuentra localizado en un área central de la ciudad, en el barrio denominado Villa Rouxe entre la Carrera 35 y la Carrera 42 sector sur. La entidad según fuente de su portal web [www.terminalduitama.com](http://www.terminalduitama.com) es *"una Sociedad de Economía Mixta de orden privado donde el capital público y privado se reúnen para ser de un proyecto una realidad, siendo su principal accionista una asociación de empresarios de transporte denominada Inversiones para el Transporte Colombiano S.A –INVERTRANSCOL"*.

La terminal de transporte terrestre de pasajeros intermunicipal en un concepto general es aquel espacio físico en el cual terminan y comienzan todas las líneas de servicio de transporte de una determinada región y supone un importante movimiento de personas y vehículos en los terminales también se pueden adquirir varios servicios que van desde pasajes hasta de consumos alimenticios.

La terminal actual de la ciudad de Duitama cuenta con once empresas afiliadas en origen y dos en tránsito, estas empresas cubren tramos de más o menos 40 kilómetros en promedio. Registra en promedio aproximadamente 30.960 despachos mensuales moviliza alrededor de 16.280 pasajeros diarios y lleva sus controles a través de planilla diseñadas para tal fin. Las empresas transportadoras que utilizan el terminal de Duitama son Autoboy, Cooflonorte, Cooflotax, Coopetran, Cootra del sol, Cootracero, Cootrachica, Rápido Duitama, Cootrasoata, Cootradatil, Cootrans, Cootransval, Expreso paz del rio y Sugamuxi. Se cuenta con salas de espera, venta de tiquetes, parqueo, plataforma de ascenso y descenso de pasajeros, áreas de circulación interna y operativa.

---

<sup>5</sup> FOSTER AND PARTNERS, Planteamiento Esencial para Standsted Airport, London.1991





## **Parador de transporte terrestre de pasajeros intermunicipal municipio de Paipa, objeto de estudio**

Paipa no cuenta con un terminal de transportes que se acomode a sus necesidades. Por consiguiente, la llegada de transportes intermunicipales se utiliza un paradero ubicado en la carretera central a la salida hacia la ciudad de Tunja sector sur, donde se da la llegada y salida de pasajeros.



## Marco legal

Para determinar los recursos según requerimientos de los clientes es necesario entender la dinámica normativa que deben cumplir la empresa o unidades de negocios dentro de la industria del transporte. A continuación, se presentarán algunos aspectos concernientes a esta.

## El servicio del transporte.

La palabra transporte, se deriva de los términos en latín, trans “al otro lado” y portare “llevar”. En el artículo 2 de la Ley 769 de 2002, se define como “el traslado de personas, animales o cosas de un punto a otro a través de un medio físico.” Este concepto se refiere al hecho de trasladar algo (personas o bienes) de un lugar a otro (origen destino). También permite nombrar aquellos modos y medios (equipos e infraestructura) que sirven para cubrir tal necesidad (impacto), transportando objetos, individuos y carga desde un determinado sitio hasta un destino.

El transporte es un componente importante en la logística, ya que pertenece al conjunto de procesos, medios, métodos y sistemas que permiten organizar un servicio o una empresa. Comercialmente, la logística del transporte, está vinculada a la prestación de bienes en el momento oportuno, lugar exacto y bajo las condiciones apropiadas. Por lo tanto, el objetivo de una empresa de transporte logístico es garantizar la correcta distribución y comercialización de los productos con el menor costo posible.

## Caracterización del transporte

El transporte es considerado como uno de los pilares de desarrollo económico y social de una región, también representa una actividad con potencial para la expansión y movilidad de los pasajeros y objetos en los intercambios internacionales del territorio colombiano. Además, según la Ley 336 de 1996 goza de “especial protección estatal y estará sometido a las condiciones y beneficios establecidos por las disposiciones reguladoras de la materia”

## Clasificación del transporte

El transporte en Colombia permite su clasificación considerando los medios de transporte y el servicio que ellos ofrecen, esta clasificación se detalla a continuación:

**Transporte público:** Hace referencia a unidades móviles utilizadas en el tránsito de los ciudadanos de un país; en Colombia le corresponde al estado la planeación,



el control, la regulación y la vigilancia del transporte y de las actividades a él vinculadas.

**Transporte privado:** Es el que pertenece a individuos o empresas particulares, quienes son los responsables de la manutención de dichos vehículos y así mismo son los responsables en caso de accidente.

**Medios de transporte:** Aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre.

**Transporte unimodal:** En esta modalidad se encuentran las empresas que realizan su operación únicamente en el modo carretero de carga.

**Transporte multimodal:** También llamado intermodal, es un elemento trascendental logístico que permite trasladar personas o cosas por diferentes modos de transporte. Los cuales son ofrecidos como engranes puerta a puerta, independiente del modo y alternativas adoptadas, siendo una estrategia nueva y eficaz que reduce costos y ofrece a los clientes el valor agregado.

## **Constitución Política de Colombia**

Desde el punto de vista constitucional, “El transporte juega un papel muy importante en el desarrollo social y económico y en la realización de los derechos fundamentales. Así, la libertad de movimiento y circulación (CP art. 24, Convención Interamericana art. 22, Pacto de Derechos Civiles y Políticos art. 12) presupone la existencia de formas y modos de transporte, pues mal podrían las personas transitar libremente por el territorio nacional, si la sociedad no les ofrece los medios para hacerlo” (Gómez, 2011, p. 13). Esta reflexión permite considerar algunos artículos relacionados con el desarrollo de la industria del transporte desde este contexto constitucional. Según Gómez (2011), la Constitución Política consagra como uno de sus fundamentos, el derecho a la libertad, una de cuyas proyecciones es el derecho a la libre locomoción y movilidad, la cual se presenta bajo dos dimensiones, la del transporte y la del tránsito. El transporte es el responsable de la movilidad o desplazamiento de personas, animales o cosas de un lugar a otro. Por lo tanto el transporte se puede considerar como una actividad humana, como una actividad mercantil o como un servicio. Como actividad humana, el transporte mueve, desplaza o traslada de un punto a otro a personas u objetos. Como actividad mercantil, el transporte relaciona a dos o más partes, una de ellas calificada –el transportador que se compromete a trasladar unas personas u objetos de un lugar a otro en un tiempo determinado, a cambio de una contraprestación determinada. Como servicio, el transporte es una industria que satisface una necesidad de los seres humanos de desplazarse o desplazar sus objetos de un lugar a otro, como presupuesto para el goce de otros derechos fundamentales.



## **Decreto 2762 de 2001**

**Artículo 2 Naturaleza del Servicio y alcance.** Se consideran de servicio público las actividades que se desarrollan en los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, entendiéndolas como aquellas que se refieren a la operación, en general, de la actividad transportadora

**Artículo 3 Naturaleza jurídica de los terminales.** Las empresas administradoras y operadoras de terminales de transporte terrestre automotor son sociedades de capital privado, público o mixto, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio y organización propios y se regirán por las disposiciones pertinentes de acuerdo al tipo de sociedad que se constituya.

**Artículo 5 Definición de terminal de transporte .** Son consideradas terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera el conjunto de instalaciones que funcionan como una unidad de servicios permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las empresas de transporte y a su parque automotor, donde se concentran las empresas autorizadas o habilitadas que cubren rutas que tienen como origen, destino o tránsito el respectivo municipio o localidad.

**Artículo 6 Obligatoriedad.** Las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera que tengan autorizadas o registradas rutas en cuyos municipios de origen o destino exista terminal de transporte autorizado por el Ministerio de Transporte, están obligadas a hacer uso de estos para el despacho o llegada de sus Vehículos.

Cuando en las rutas autorizadas o registradas existan terminales de tránsito, estos deberán ser de uso obligatorio para el servicio básico de transporte. Para los servicios diferentes al básico éstos terminales de tránsito serán de uso obligatorio cuando en el acto administrativo que autorice este servicio así se determine.

Las rutas de influencia se sujetarán a lo establecido por la autoridad municipal en lo relacionado con el ingreso a los terminales de transporte, a la definición del sitio de llegada y despacho o a los terminales de transferencia cuando se trate de los sistemas de transporte masivo.

**Artículo 11 tasas de uso.** Definición: Denominase tasas de uso el valor que deben cancelar las Empresas de Transporte por el uso de las áreas operativas de los terminales de transporte terrestre de pasajeros por carretera, a la empresa terminal de Transporte.

**Artículo 12 Fijación.** El Ministerio de Transporte mediante resolución y teniendo en cuenta, la clase de vehículo a despachar, la longitud de la ruta y el número de terminales en el recorrido, fijará las tasas de uso que deben cobrar los terminales de transporte terrestre, autorizados por éste, a las empresas de transporte intermunicipal de pasajeros usuarias de los mismos, la cual se compone de dos partes: Una suma que se destinará al desarrollo de los programas atinentes a la Seguridad definidos en el numeral 8 del Artículo 13 del presente Decreto la cual será recaudada por los Terminales de Transporte y transferida íntegramente a la entidad administradora de los mencionados programas y la otra parte restante ingresará a la Empresa Terminal de Transporte.

### **Artículo 13 Obligaciones**

Son obligaciones de las empresas terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera las siguientes:

1. Operar los terminales de transporte de conformidad con los criterios establecidos por el presente decreto y normas que lo complementen o adicionen.
2. Prestar los servicios propios del terminal relacionados con la actividad transportadora, en condiciones de equidad, oportunidad, calidad y seguridad.
3. Elaborar y aplicar su propio Manual Operativo, de conformidad con las disposiciones vigentes o las que se expidan para tal fin.
4. Permitir el despacho, únicamente a las empresas de transporte debidamente habilitadas, en las rutas autorizadas o registradas ante el Ministerio de Transporte.
5. Definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física la distribución y asignación de sus áreas operativas.
6. Permitir al interior del terminal, el desempeño de sus funciones a las autoridades de transporte y tránsito respecto del control de la operación en general de la actividad transportadora.
7. Expedir oportunamente el documento que acredita el pago de la tasa de uso al Vehículo despachado desde el terminal de transporte terrestre automotor de Pasajeros por carretera.



## **Desarrollo del estudio de verificación de la práctica comercial “desistimiento del contrato de transporte intermunicipal terrestre por parte del pasajero y la empresa transportadora.**

### **Análisis situacional y económico del transporte terrestre intermunicipal de pasajeros**

“Durante la década del 2007 al 2016, el sector transporte presentó un crecimiento del 39.61%, con un 3.6% promedio anual. En adición, en el 2016, el crecimiento registrado fue de 1.32% anual, desacelerándose de manera marcada frente al 2015 (3,8%). Contrastando lo anterior con el total de pasajeros transportados vía terrestre, para la década 2007-2016 este aumentó 10,36%, con un crecimiento anual promedio de 1.57%. El aumento para el 2016 fue de tan solo un 0.59%, cercano al 0.5% del 2015.

Teniendo en cuenta la participación de los tipos de transporte de pasajeros, el terrestre movilizó, en 2016, el 87.58% del total de pasajeros nacionales, contrastado con un 11.05% del transporte aéreo y el restante 1.37% que se moviliza por vía fluvial y ferroviaria. Con base en lo anterior, se puede decir que transporte terrestre es la modalidad de transporte que utiliza la mayoría de las personas para moverse al interior del territorio nacional. Esto evidencia que Colombia es un país en el que las personas se movilizan utilizando principalmente los buses del servicio público de transporte terrestre intermunicipal de pasajeros y, asimismo, que la forma en que, mayoritariamente los turistas, podrán acceder a utilizar la oferta turística y cultural de nuestros territorios es a través del transporte público terrestre intermunicipal de pasajeros.

Actualmente en Colombia hay 1.122 municipios, sin embargo, el país cuenta con 42 terminales de transporte legalmente habilitadas, homologadas y que cuentan con la respectiva autorización del Ministerio de Transporte para su operación en sus respectivos municipios, es decir, solo el 3.74% de los municipios cuenta con terminales de transporte autorizadas por el Mintransporte.

A la fecha, en el país existen 538 empresas habilitadas para prestar el servicio público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera a viajeros y turistas que transiten por nuestros territorios. Son compañías de todos los tamaños que cuentan con la autorización de rutas específicas aprobadas por el Ministerio de Transporte y que son vigiladas subjetiva y objetivamente por la Superintendencia de Puertos y Transporte, su actividad se encuentra regulada por los postulados generales de la Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996. Los requisitos de acceso al servicio y operación han sido definidos por el Decreto 1079 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte*”. **Informe de la Cámara Sectorial del Transporte. Presentado por la Andi en el año 2017-2018**





El objetivo principal de la Nueva terminal de Transporte Intermunicipal Terrestre de Pasajeros de Duitama es la prestación de servicios a los usuarios de la región en el transporte interurbano. Se realizaron varios estudios de viabilidad para el Megaproyecto pero infortunadamente la ciudad en otros sitios geográficos como el sector de la Ciudadela Industrial y Juriscoop no entregaban las condiciones de uso de suelo y terreno para su construcción, el costo de adecuación de servicios públicos y las vías de ingreso incrementarían demasiado el costo.

El propósito principal es la de movilizar más de 500.000 pasajeros, si se tuvo en cuenta la movilización de los usuarios de las poblaciones hacia la norte tan es así que se fijó el paradero frente al Colegio Instituto Técnico Rafael Reyes. Solamente el señor alcalde del municipio es el único facultado mediante el Decreto 080 de movilidad para fijar las diferentes rutas de recorrido del transporte interurbano dentro de la ciudad .

Referente a la comunidad el impacto ha sido positivo ya que genera más de 500 empleos directos, compone alrededor de 40 locales comercial que en casi su totalidad tienen a la venta bienes de consumo.

La Nueva Terminal de Transporte Intermunicipal Terrestre de Pasajeros del Municipio de Duitama tuvo un costo de \$24.500 millones de pesos, para un área de 20.000 mts<sup>2</sup> realizando un diseño arquitectónico estilo a una terminal de transporte aéreo. Cuenta con la colaboración de todos los cuerpos de seguridad en cuanto a vigilancia privada, la policía Nacional, circuito cerrado de televisión. Presenta aún deficiencias en la infraestructura, por ejemplo el techo de la cubierta ya ha cumplido un ciclo de tiempo, no se ha podido instalar las ayudas visuales para usuarios que muestren publicidad e información de salida y llegada de los automotores, falta más adecuación en las salas de espera, pues financieramente apenas se ha llegado a su punto de equilibrio económico, no contándose con recursos por ahora para inversión.

Administrativamente la Nueva Terminal de Transporte está representada por su mayor accionista con más del 60% de participación que es "Invertrancol" conformada por accionistas de las empresas transportadoras y apenas un 22% es participación del Municipio de Duitama.

### **Plataforma estratégica**

La Terminal de Transportes de Duitama tiene como finalidad primordial la prestación de los servicios operacionales a las empresas de transporte terrestre de pasajeros, con instalaciones propias y órganos de administración idóneos, donde se concentra la oferta y la demanda de transporte automotor, permitiendo la descentralización de llegada y salida de vehículos y en general contribuyendo al



ordenamiento urbanístico de la ciudad y su zona de influencia, además de prestar servicios conexos como: Turismo e información, bancos, policía, correo, plazoleta de comidas, oratorio, cafeterías, cajeros automáticos, parqueaderos, salas de espera, y demás servicios propios de una terminal moderna.

La Terminal de Transportes de Duitama tiene como visión ser reconocida por la ciudadanía como un modelo de gestión eficiente en la administración de terminales y operación de sistemas, que sea ambiental y financieramente sostenible, garantizando servicios complementarios para usuarios y transportadores y contribuyendo a mejorar la movilidad.

Dentro de sus principales objetivos corporativos están:

-Brindar instalaciones adecuadas a usuarios y empresas transportadoras, propendiendo para que en ellas exista comodidad, accesibilidad y oportunidad para los usuarios.

-Agrupar en una sola unidad operativa todas las empresas transportadoras con el fin de organizar y controlar todo lo relacionado con rutas, horarios, origen y destino, así como el servicio que está de paso por la ciudad de Duitama.

-Aplicar el Manual Operativo y dirigirlo a todas las personas que hacen parte de la Terminal de Transportes de Duitama, en especial al personal vinculado con las empresas transportadoras, funcionarios de la Terminal de Transportes y entidades como el Ministerio de Transporte, Secretaria de Tránsito y Transporte de Duitama, policía nacional, policía de carreteras, seguridad privada de la terminal.

-Establecer, desarrollar, difundir y aplicar el reglamento de propiedad horizontal, con el cual se dispone el régimen de co-propiedad de la terminal de transporte de Duitama, conforme a la ley 675 de 2001.

-Determinar normas, principios, conceptos fundamentales y otras actividades complementarias destinadas a obtener un eficiente funcionamiento operativo de la Terminal de Transportes de Duitama.

## **Empresas transportadoras**

**-Cooflonorte Ltda.** Es una empresa boyacense del sector cooperativo que presta servicios de transporte de personas, carga, mensajería y servicios conexos con el objetivo de brindar la mejor experiencia de servicio al cliente. Esta gerenciada por el Ingeniero Edison Harvey Caro. Su sede administrativa principal está en la ciudad de Sogamoso. Se destaca por prestar los servicios de líneas superdirectas de ida y vuelta en horarios desde las 4:00 a.m cada hora.



**-Cootransbol Ltda.** Es la empresa especializada en calidad de cooperativa transportadora Simón Bolívar Ltda, con su línea de servicio Concorde, presta el servicio de líneas superdirectas a Bogotá y también hace cobertura de los departamentos de Atlántico, Bolívar, Casanare, César, Cundinamarca, Guajira, Magdalena, Norte de Santander y Santander. Su sede administrativa está en la ciudad de Duitama, figura como gerente el señor José Ulises Ramos.

**-Coopetran.** Es una empresa transportadora santandereana dedicada a la prestación del servicio transporte terrestre y mensajería, liderada por el señor Hernán Mauricio Atuesta. Presta el servicio de rutas a Bucaramanga, San Gil, Socorro, Bogotá y Cúcuta. De Duitama tiene una línea de ruta a Bucaramanga a las 6:30 a.m (Llegando hasta allí como destino) y a la 1 p.m y 8 p.m se dirige hasta la ciudad de Cartagena.

**-Cootrans.** Fue fundada en la ciudad de Málaga (Santander), es una empresa santandereana dedicada al transporte de pasajeros, especial, carga y mensajería expresa, con los más altos estándares de calidad, seguridad, puntualidad y confort buscando la satisfacción permanente de las necesidades de nuestros clientes, orientada a la competitividad, productividad y crecimiento. Presta el servicio de rutas programadas a Bucaramanga, Cúcuta y Bogotá, el servicio en Duitama y Paipa es de paso.

**-El Rápido Duitama.** Empresa transportadora fundada en 1946 por el señor Mardoqueo Rivera, siendo más tarde adquirida por el señor Fruto Mejía Barón. Actualmente pertenece a la familia Mejía López, gerenciada por el señor Mario Botia, su sede principal administrativa está en la ciudad de Bogotá. Presta el servicio de nueve líneas superdirectas a Bogotá desde las 4:00 a.m.

**-Flota Magdalena S.A.** El 16 de Mayo de 1949, gracias al empuje y visión de un grupo de empresarios colombianos, fue constituida Flota Magdalena S.A., como una empresa destinada al transporte de pasajeros, a lo largo y ancho de nuestro territorio. Es una empresa de transporte terrestre intermunicipal de pasajeros y carga, que presta un excelente servicio para satisfacer los requerimientos de nuestros clientes y así cumplir nuestro compromiso con el país. Presta el servicio de rutas de transporte hacia Armenia, Cali, Medellín, Buenaventura, Cartago, Popayán, Riosucio entre otras. Es otro de los servicios de paso en Duitama y Paipa.

**-Flota Sugamuxi S.A.** Es una empresa transportadora de más de 55 años de experiencia, brindando la prestación de servicios de transporte de pasajeros, carga y encomiendas. Inició sus operaciones en el año 1950, pero formalmente inició labores el 13 de febrero de 1965 por las personas Joselín Corredor Díaz y Bertha Avella Guío. Presta servicios de ruta hacia Casanare, Arauca y Boyacá, gerenciada por el señor Oscar Cuadros.



**-Autoboy S.A.** AUTOBOY S.A., hace propio el nombre de una de las regiones más extensas, bellas y prósperas del oriente Colombiano, BOYACÁ, una toda su geografía y con rutas que van desde y hacia Bogotá D.C., conecta con Cundinamarca, los Santanderes y los llanos orientales. Constituida legalmente como empresa para el transporte automotor terrestre de pasajeros, así como para el transporte de encomiendas, giros, carga, mensajería especializada, por Escritura Pública No. 1.982 de Julio 6 de 1960 corrida en la Notaría 6ª de Bogotá, se transformó de sociedad limitada en sociedad anónima desde el 15 de enero de 1965 con una mayor participación accionaria de gentes de la región. Cuenta, entonces, con los siguientes servicios: Intermunicipal por carretera en viajes largos que unen a los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Casanare y Santander; Servicio colectivo Tunja - Moniquira - Barbosa; Servicio de taxis urbanos en Tunja; Servicio colectivo urbano en Tunja y, Servicio colectivo urbano en la Sabana de Bogotá (Soacha-Funza-Mosquera-Albán).AUTOBOY S.A. continúa en constante crecimiento a nivel Nacional.

**-Cootradatil.** Es una empresa intermunicipal, presta sus servicios de transporte hacia la provincia del Norte, Gutiérrez, Capitanejo (Santander). Está gerenciada por el señor Orlando Alirio González. Cada media hora desde las 4:30 a.m hasta las 8:00 p.m tiene despacho al municipio de Soatá. La Cooperativa Integral de Transportes del Dátil tiene su sede en la ciudad de Soatá.

**-Cootrasoatá.** Gerenciada por el señor Oscar Genáro Báez. Presta su servicio de ruta al municipio de Soatá cada media hora desde las 4:30 a.m hasta las 8:00 p.m.

**-Cootransval.** Cooperativa de Transportadores de la provincia de Valderrama. Su sede está en el municipio de Socha, gerenciada por el señor Héctor Vargas. Con rutas de Duitama a Chita desde las 4:30 a.m.

## **Deficiencias en el servicio**

- Falta de información audiovisual (lease pantallas) a los usuarios y visitantes que ingresan al terminal sobre el servicio que presta para conseguir mayor reconocimiento.

-Existe deficiencia en la puntualidad de itinerarios.

- El terminal presenta deficiencia en la prestación del servicio de baños

-Inestabilidad financiera en el sector comercial.

-Un alto porcentaje de locales desocupados tanto para la parte del comercio como para las empresas transportadoras.



## **Estudio de Verificación Práctica Comercial del Desistimiento del Pasajero en los Contratos de Transporte Terrestre Intermunicipal, Devolviendo el Dinero del Tiquete o su Equivalente de un Nuevo Tiquete en la Nueva Terminal del Municipio de Duitama y el Municipio de Paipa si se puede Certificar como Costumbre Mercantil**

### **Recopilación de la información**

Para la investigación, se tomó como punto de partida las agencias de despacho de empresas de transporte intermunicipal terrestre de pasajeros en la Nueva Terminal de Transportes de Duitama y las agencias de despacho del Parador de Transporte Intermunicipal del municipio de Paipa, así como los diferentes usuarios que hacen uso del servicio de las instalaciones anteriormente mencionadas aplicándoseles un test de encuesta personal y entrevista, con la cual se lleva a cabo la recopilación de la información para la creación e identificación de la costumbre mercantil del año 2018.

Se tuvo un primer encuentro con la administración de la Terminal representada por el Ingeniero Victor Hugo Pulido, donde se determinó la metodología para poder establecer como se aplicaría los test tipo encuesta personalizadas. Presentándose algunas consideraciones importantes a tener en cuenta: La universalidad de la población usuaria tanto de la terminal como la del parador terrestre intermunicipal, llegándose a tener mensualmente una frecuencia promedio mensual de mas de 400.000 personas promedio movilizadas, tal como se muestra en la tabla de registro de movilidad mensual en la página web [www.terminalduitama.com](http://www.terminalduitama.com) en los meses de enero a noviembre de 2018.

Que para efectos del estudio de verificación se tuvo en cuenta la universalidad poblacional movilizada mensual desde el mes de enero hasta el mes de noviembre referente a la estadística de movilización que para el momento registró así enero 352.900 personas, febrero 288.754 personas, marzo 338.807 personas, abril 368.417 personas, mayo 303.247 personas, junio 295.473 personas, julio 297.425 personas, agosto 309.321 personas, septiembre 329.987, octubre 335.866, noviembre 331.506 personas octubre 35.139, noviembre 33.921 personas, obviamente incluye el movimiento de las líneas de ruta que son de frecuencia constante, identificadas como superdirectas de cada hora hacia Bogotá, municipios como Tunja, Sogamoso, Santa Rosa de Viterbo, Belén, Soatá, Paz de Rio.

Se tomó el registro de test entrevista personalizada a las siguientes empresas de transporte terrestre intermunicipal: Cooflonorte-servicio los Libertadores, Cootransbol-servicio Concorde, Coopetran, Cotrans, El Rápido Duitama, Flota Magdalena, Flota Sugamuxi, Autoboy, Cootradatil, Cootrasoatá, Cootransval, Cootrachica, Cooflotax, Cootracero, Cootradelsol, Taxi Turístico.

# ESTUDIO DE VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES QUE SE DESPRENDEN DEL DESISTIMIENTO DEL PASAJERO EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE EN LA NUEVA TERMINAL DEL MUNICIPIO DE DUITAMA Y EL MUNICIPIO DE PAIPA Y SU VALIDACIÓN COMO COSTUMBRE MERCANTIL

## VALIDACIÓN EN LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS

### UNIFORMIDAD

De acuerdo con la encuesta realizada a los empresarios que prestan el servicio de transporte terrestre intermunicipal tanto en el municipio de Duitama como de Paipa, todas indicaron que el desistimiento por parte de los pasajeros se presenta en sus empresas, arrojando como resultado que en el 75% de las encuestadas se presenta mensualmente, el 25% diariamente, y el 9% semanalmente.

De igual forma, la encuesta arrojó como resultado que el 56% de las empresas encuestadas, devuelve el dinero a los pasajeros que desisten del contrato, en efectivo y el 44% se le expide un nuevo tiquete; y que el 87% de las empresas exige una antelación para efectos de que opere el mencionado desistimiento por parte del pasajero, tiempo que oscila entre 1 y 12 horas. A su vez, la encuesta permitió determinar que el 100% de las empresas no efectúa ningún tipo de retención de dinero cuando se presenta esta acción en el desistimiento del contrato; y que el 100% de los desistimientos se realizan personalmente

### 1. ¿Con qué frecuencia se presenta el desistimiento del contrato de transporte por parte de los pasajeros?

RESPUESTA	No. Empresas	Porcentaje
DIARIAMENTE	3	18%
SEMANALMENTE	1	6%
QUINCENALMENTE		
MENSUALMENTE	12	76%
NUNCA		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



**2. ¿Cuándo se presenta el desistimiento por parte del pasajero, la empresa que acciones toman sobre dicho concepto?**

RESPUESTA	No. Empresas	Porcentaje
DEVOLUCIÓN DEL DINERO	9	56%
PROGRAMAR UN NUEVO TIQUETE DE VIAJE	7	44%
ANULACIÓN SIMPLE DEL CONTRATO DE TRANSPORTE		
OTRO		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**3. ¿Existe algún término de antelación para que el pasajero manifieste su intención de desistir del contrato de transporte para que se proceda con alguna acción que satisfaga la solicitud de este?**

RESPUESTA	No. Usuarios	Porcentaje
SI	16	100%
NO		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

RESPUESTA	No. Empresas	Porcentaje
MEDIAHORA		
UNA HORA		
DOS HORAS	2	13%
DOCE HORAS	14	87%
NINGUNA		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**4. ¿Si la acción que se toma por parte de la empresa es la devolución del dinero, se efectúa por parte de ustedes algún tipo de retención?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>No. Empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>		
<b>NO</b>	16	100%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**5. ¿Cuál es el mecanismo que utiliza el pasajero para manifestar a la empresa el desistimiento del contrato de transporte y de esta manera se proceda a tomar algún tipo de acción en el mismo?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>No. Empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>PERSONALMENTE</b>	16	100%
<b>TELEFÓNICAMENTE</b>		
<b>MEDIOS ELECTRÓNICOS</b>		
<b>OTROS</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Reiteración:** La aplicación de la encuesta permite determinar que en el 100% de las empresas, en todos los casos acepta el desistimiento del contrato por parte del pasajero. De igual forma, se determinó que esta es una práctica que en el 75% de las empresas encuestadas viene realizándose hace más de 10 años; en el 18% hace más de 5 años; en el 10% entre 3 y 5 años.

## 6. ¿En todos los casos la empresa acepta el desistimiento por parte del pasajero?

RESPUESTA	No. Empresas	Porcentaje
SI		
NO	16	100%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

## 7. ¿Desde hace cuánto tiempo se acepta el desistimiento por parte del pasajero en el contrato de transporte terrestre intermunicipal?

RESPUESTA	No. Empresas	Porcentaje
MENOS DE UN AÑO		
MAS DE UN AÑO MENOS DE TRES		
ENTRE 3 Y 5 AÑOS	1	7%
MAS DE 5 AÑOS	3	18%
MAS DE 10 AÑOS	12	75%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Cierta u Obligatoria.** La aplicación de la encuesta arrojó como resultado que el 94% de las empresas consideran obligatorio tomar algún tipo de acción una vez se haya aceptado el desistimiento del contrato de transporte, bien sea en efectuar la devolución del dinero al pasajero o la programación de un nuevo tiquete de transporte cuando este cumple con todos los requisitos previstos para tal efecto por la empresa transportadora.

**8. ¿Cuándo el pasajero cumple con todos los requisitos previstos por la empresa para que opere el desistimiento, considera obligatorio darle algún tipo de acción de solución a su solicitud?**

RESPUESTA	No. Empresas	Porcentaje
SI	15	94%
NO	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Vigencia.** El 88% de las empresas encuestadas consideran que la práctica mercantil consistente bien sea en devolver el dinero o programar un nuevo tiquete de viaje cuando hay desistimiento del contrato por parte del pasajero, se encuentra vigente.

**9. ¿En este momento se encuentra vigente generar algún tipo de acción cuando hay desistimiento por parte del pasajero en el contrato de transporte terrestre intermunicipal, bajo las condiciones antes contestadas?**

RESPUESTA	No. Empresas	Porcentaje
SI	14	88%
NO	2	12%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



**Pública.** El 100% de las empresas encuestadas indicaron que esta es una práctica conocida y utilizada por parte de las empresas transportadoras que prestan el servicio de transporte terrestre intermunicipal en la nueva terminal de Duitama y el parador de transporte terrestre del municipio de Paipa.

**10. ¿Considera que cuando se presenta un desistimiento por parte del pasajero en el contrato de transporte terrestre intermunicipal, esta práctica comercial es conocida y utilizada como un tipo de transacción?**

RESPUESTA	No. Empresas	Porcentaje
SI	16	100%
NO		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

## VALIDACIÓN EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERMUNICIPAL

**Método de investigación:** Muestreo

**Metodología utilizada:** encuesta estructurada con aplicación personal.

**Tamaño de población:** Finita (Usuarios de servicio).

**Población seleccionada:** Promedio usuarios movilizados durante el 2018

**Metodología utilizada:** Encuesta personal

**Período de recolección:** Noviembre a Diciembre de 2018.

### Tamaño de la Muestra

Mes 2018	Pasajeros movilizados
Enero	352.900
Febrero	288.754
Marzo	338.807
Abril	368.417
Mayo	303.247
Junio	295.473
Julio	297.425
Agosto	309.321
Septiembre	329.987
Octubre	335.866
Noviembre	331.506
<b>Total</b>	<b>3.551.703</b>



Promedio poblacional es de  $3.551.703/11=322.882$

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q} \quad (\text{población finita})$$

El nivel de confianza es del 95% y el margen de error del 6%

$$N = 322.882$$

$$e = 0.06$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

Reemplazando la formula

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 322.882}{0.06^2 (322.881) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{310.095,87}{1.163,332}$$

$$n = 267 \text{ encuestas}$$

Para la realización de la presente investigación se ha determinado un tamaño de muestra igual o superior a 339 usuarios, según el muestreo aleatorio simple.

La metodología utilizada para la recopilación y análisis de la posible Costumbre Mercantil en los municipios de Duitama, Paipa, se desarrolló mediante una investigación en una serie de etapas que comprendió, la identificación del grupo de estudio, y las necesidades de la información. De esta forma se recogió los datos de los grupo objetivo en los dos municipios pertenecientes a la Cámara de Comercio de Duitama, seleccionando una muestra representativa de la población, a la cual se les aplicó las encuestas personales, con el fin de verificar si la practica estudiada cumple con los requisitos de: uniformidad, reiteración, obligatoriedad, publicidad y vigencia.

### **Análisis de la información**

Las siguientes empresas transportadoras registran la información de las rutas de destino que cumplen con la condición de viaje programado con frecuencia de horarios de uno, dos, tres horarios por día, ocasionalmente o una vez por semana.



EMPRESA	DESTINO	HORARIO
Coflonorte, Autoboy, Flota Sugamuxi	Arauca	6:00 a.m; 6 p.m
	Bucaramanga	12:30 a.m; 2:00 a.m; 5:00 a.m; 10 p.m
	Chiquinquirá	6:30 a.m
	Guicán	12:30 a.m; 11:00 p.m
	Sabana Larga	4:00 a.m; 6:00 a.m; 6:00 p.m
	Tame	4:00a.m; 6:00 a.m; 6:00 p.m
Simón Bolívar (Concorde)	Bucaramanga	3:30 a.m; 9:30 a.m; 1:30 p.m; 9:30 p.m; 10:30 p.m
	Chiscas	8:30 a.m
	Chita	11:00 a.m
	Cúcuta	5:00 a.m; 11:00 a.m; 3:00 p.m; 6:30 p.m; 8:00 p.m; 9:30 p.m; 10:30 p.m; 11:30 p.m
	Floresta	7:14 a.m; 9:30 a.m; 1:45 p.m; 2:30 p.m; 6:00 p.m
	Guicán	11:30 p.m
	Málaga	12:30 p.m; 5:40 a.m; 6:40 a.m; 9:30 a.m; 12:30 m
	Palermo	5:30 a.m; 4:30 p.m
Cootransval	Yopal	1:00 a.m; 5:30 a.m; 8:30 a.m; 11:30 a.m; 1:30 p.m; 3:00 p.m; 6:00 p.m; 11:30 p.m
	Socha	6:00 a.m; 7:00 a.m; 8:00 a.m; 8:30 a.m; 11:30 a.m; 12:00 m; 1:00 p.m; 2:00 p.m; 3:00 p.m; 4:00 p.m; 5:00 p.m; 5:30 p.m; 6:30 p.m; 7:30 p.m; 8:00 p.m
	Jericó	6:30 a.m; 9:00 a.m; 3:30 p.m
	Chita	4:30 a.m; 7:30 a.m; 9:30 a.m; 11:00 a.m; 12:30 m; 3:30 p.m
Cotrans	Socotá	10:00 a.m; 10:30 a.m; 4:30 p.m; 5:30 p.m
	Cúcuta	12:30 a.m; 9:30 a.m; 12:00 m; 3:30 p.m; 5:30 p.m; 8:30 p.m; 9:30.m; 10:30 p.m
Expreso Paz de Rio	Málaga	12:00 m
	Bogotá	4:00 a.m; 5:00 a.m; 6:00 a.m; 7:00 a.m; 8:30 a.m; 9:30 a.m; 7:30 p.m
	Chiscas	9:00 a.m; 9:00 p.m
	Chita	10:00 a.m; 10:00 p.m

EMPRESA	DESTINO	HORARIO
Expreso Paz de Rio	Guicán	12:00 a.m; 8 a.m; 11:00 a.m; 7:00 p.m; 10:00 p.m
	San Mateo	4:30 p.m
	Tame	4:00 a.m
Cootrachica	Betéitiva	6:14 a.m; 11:00 a.m; 5:30 p.m
	Gámbita	5:30 a.m
	Sativa Norte	5:00 a.m; 9:15 a.m; 4:00 p.m
	Socha	5:45 a.m; 7:00a.m; 7:45 a.m; 11:45 a.m
	Tutazá	6:35 a.m; 11:45 a.m; 2:45 p.m; 5:45 p.m
Coopetran	Bucaramanga	6:00 a.m; 1:30 p.m; 8:30 p.m

En la entrevista y encuesta se le explicó al representante legal de la empresa que la información suministrada es de tipo confidencial y sin implicaciones sobre el establecimiento, se aclaran inquietudes de los usuarios denominados cliente interno (establecimientos de comercio) sobre algunos servicios de la cámara de comercio. Finalmente, se agradece la colaboración por la información suministrada. La revisión documental se realizó utilizando diferentes fuentes, tales como: código de comercio colombiano, revistas de confecámaras en temas relacionados con la costumbre mercantil.

La metodología adoptada por la Cámara de Comercio de Duitama exige que las preguntas estén relacionadas con la verificación de los requisitos establecidos para identificar si una práctica puede ser considerada costumbre mercantil, identificando, si la misma es uniforme, reiterada, obligatoria, pública y vigente. Se tiene previsto que el resultado debe arrojar un porcentaje mínimo del 70%, para efectos de que sea certificable como costumbre mercantil.

## **VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA COSTUMBRE MERCANTIL**

En total se aplicaron 389 encuestas tipo test, presentando los siguientes resultados que permita concluir si la práctica comercial puede ser considerada para certificarla como costumbre mercantil cumpliendo con los requerimientos del artículo 86 del Código de Comercio con referencia a la uniformidad, vigencia, publicidad, reiteración y legalidad.

## Uniformidad

**1. ¿Qué tan frecuente presenta usted un desistimiento del contrato de transporte a una empresa transportadora?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>No. Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>DIARIAMENTE</b>	10	3%
<b>SEMANALMENTE</b>	9	2%
<b>QUINCENALMENTE</b>		
<b>MENSUALMENTE</b>	315	81%
<b>NUNCA</b>	55	14%
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>

**2. ¿Cuándo usted presenta el desistimiento del contrato de transporte a la empresa transportadora se le devuelve el valor cancelado por dicho concepto o la programación de un nuevo tiquete a su satisfacción en las condiciones de viaje?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>No. Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	388	99,74%
<b>NO</b>	21	5,40%
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>

**3. ¿Usted sabe si tiene algún plazo máximo de antelación para que manifieste su intención de desistir del contrato de transporte a la empresa, y esta proceda a la devolución del dinero o la programación de un nuevo tickete que satisfaga sus condiciones de viajar?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>No. Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>MEDIAHORA</b>		
<b>UNA HORA</b>		
<b>DOS HORAS</b>	111	28,53%
<b>DOCE HORAS</b>	278	71,47%
<b>NINGUNA</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>

**4. ¿Si se da la devolución del dinero o la programación de un nuevo tickete en el contrato de transporte, la empresa transportadora efectúa algún tipo de retención?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>No. Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>		
<b>NO</b>	389	100%
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>

**5. ¿Cuál es el mecanismo que usted utiliza para manifestar a la empresa el desistimiento del contrato de transporte para que se proceda la devolución del dinero o la programación de un nuevo tickete?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>No. Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>PERSONALMENTE</b>	389	100%
<b>TELEFÓNICAMENTE</b>		
<b>MEDIOS ELECTRÓNICOS</b>		
<b>OTROS</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>

#### **Reiteración**

**6. ¿En todos los casos la empresa le acepta el desistir del contrato de transporte para la devolución de su dinero o la programación de un nuevo tickete?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>No. Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>		
<b>NO</b>	389	100%
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>

**7. ¿Desde hace cuánto tiempo usted conoce la modalidad de práctica comercial cual es la desistir del contrato de transporte terrestre que haya devolución del dinero o en su defecto programar un nuevo tiquete satisfaciendo sus condiciones de viaje?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>No. Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>MENOS DE UN AÑO</b>		
<b>MAS DE UN AÑO MENOS DE TRES</b>		
<b>ENTRE 3 Y 5 AÑOS</b>		
<b>MAS DE 5 AÑOS</b>	25	6,43%
<b>MAS DE 10 AÑOS</b>	364	93,57%
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>

### **Obligatoriedad**

**8. ¿Cree usted que cumpliendo con todos los requisitos previstos por la empresa para que opere el desistimiento, considera que le es obligatorio la devolución del dinero por parte de esta o en su defecto la programación de un nuevo tiquete?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>No. Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	389	100%
<b>NO</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>



## Vigencia

**9. ¿En este momento considera usted que está vigente la devolución del dinero o en su defecto la programación de un nuevo tiquete cuando hay desistimiento en el contrato de transporte terrestre intermunicipal, bajo las condiciones antes contestadas?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>No. Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	389	100%
<b>NO</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>

## Pública

**10. ¿Considera usted que la devolución del dinero o en su defecto la programación de un nuevo tiquete de viaje cuando hay desistimiento en el contrato de transporte terrestre intermunicipal, es conocida y utilizada en este tipo de transacciones como una actividad o práctica comercial?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>No. Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	389	100%
<b>NO</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>

## CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO DE VERIFICACIÓN

Que la Cámara de Comercio de Duitama en cumplimiento de la función establecida en el numeral 5 del artículo 86 del Código de Comercio, y luego de que se adelantó la investigación jurídica y estadística en la cual se verificó que la práctica mercantil de desistimiento del pasajero en el contrato de transporte terrestre intermunicipal cumple los requisitos de ley y si se encuentra viable certificarla como **costumbre mercantil**.

Que la metodología utilizada por la Cámara de Comercio de Duitama, exige que las preguntas relacionadas con los requisitos de la costumbre (uniformidad, reiteración, obligatoriedad, publicidad y vigencia), arrojen un porcentaje mínimo del 70% de las respuestas afirmativas. Los requisitos de las encuestas aplicadas entre las personas que conforman la muestra seleccionada son los siguientes:

REQUISITOS	PORCENTAJES	RANGO DE	CUMPLE
	RESPUESTAS		
	AFIRMATIVAS	REFERENCIA	
<b>UNIFORMIDAD</b>	99,74%	70%	SI
<b>REITERACIÓN</b>	98%	70%	SI
<b>VIGENCIA</b>	100%	70%	SI
<b>PUBLICIDAD</b>	100%	70%	SI
<b>LEGALIDAD</b>	100%	70%	SI

✓ Si existe en la práctica comercial un desistimiento en el contrato de transporte terrestre intermunicipal y las acciones que se toman de parte de las empresas transportadoras es la devolución del dinero o la programación de un nuevo ticket de viaje.

✓ Todos los criterios adoptados en la metodología arrojan un promedio porcentual superior al 70%, por lo que se concluye que en los municipios de Duitama y Paipa **SI EXISTE UNA COSTUMBRE MERCANTIL**, según el estudio de verificación referente la práctica comercial denominada "desistimiento del pasajero en los contratos de transporte terrestre intermunicipal, devolviendo el dinero del ticket o su equivalente de un nuevo ticket en la nueva terminal del municipio de Duitama y el municipio de Paipa y si se puede certificar como costumbre mercantil.



### **13. BIBLIOGRAFIA**

CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. ABC de la Costumbre Mercantil. 2011. P.9.

CONFECÁMARAS. La Costumbre Mercantil Recopilada por la Red de Cámaras de Comercio. 2014. P 53

Cámara Sectorial del Transporte. Presentado por la Andi en el año 2017-2018

FOSTER AND PARTNERS, Planteamiento Esencial para Standsted Airport, London.1991

P.O.T. Documento diagnóstico de la ciudad, subsistema funcional y espacial. 2015.

