



DESISTIMIENTO DEL PASAJERO EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERMUNICIPAL.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar si opera el desistimiento del pasajero en el contrato de transporte terrestre intermunicipal y de ser así, cuáles son las condiciones para ello; y establecer si puede ser considerada como una costumbre mercantil.

RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Grupo objetivo investigado:

Personas Naturales, Jurídicas y Establecimientos de Comercio ubicados en Neiva, que ejercen la actividad comercial de Transporte de Pasajeros (CIU 4921).

Método de investigación:

Muestreo.

Metodología utilizada:

Encuesta estructurada con aplicación personalizada.

Marco de investigación:

Se tomó como marco de referencia para la investigación la base de datos de los Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Neiva, de aquellas empresas que ejercen la actividad de Transporte de Pasajeros y tienen matrícula mercantil vigente, existiendo en total de 77 registrados en Neiva.

Muestra seleccionada:

De las empresas inscritas, 12 de ellas fueron encuestadas, teniendo en cuenta que las 65 restantes, a pesar de tener matrícula mercantil vigente, algunas en la actualidad no ejercen la actividad, no expiden tiquetes, el servicio no es intermunicipal, prestan el servicio personalmente, o no dieron respuesta a la encuesta.

Período de recolección: 05 al 15 de noviembre de 2013.

RESULTADOS

La metodología adoptada por la Cámara de Comercio de Neiva 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.

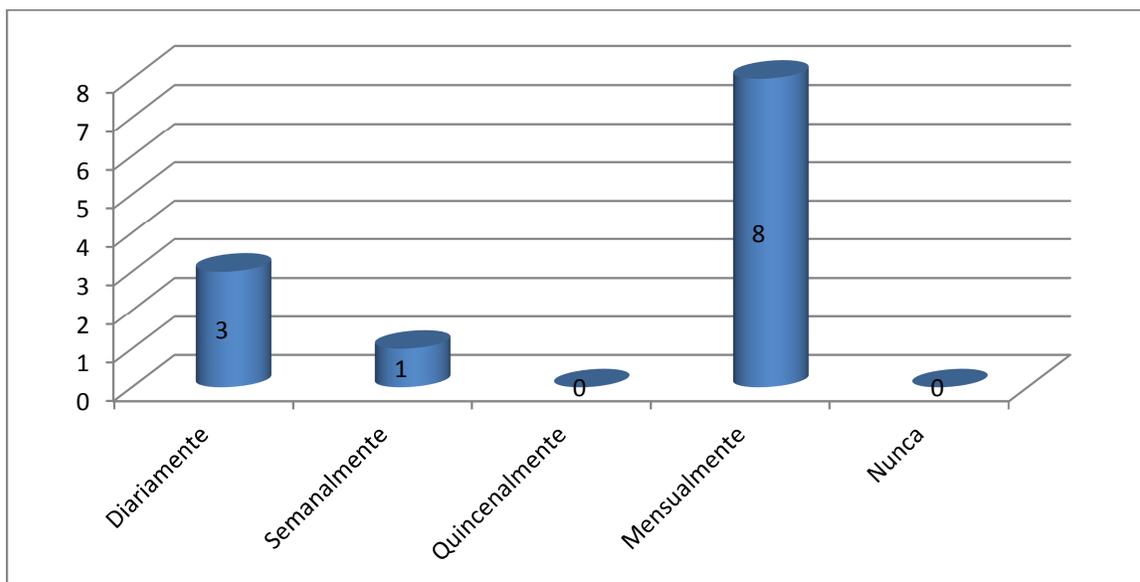
VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA COSTUMBRE MERCANTIL

Uniformidad

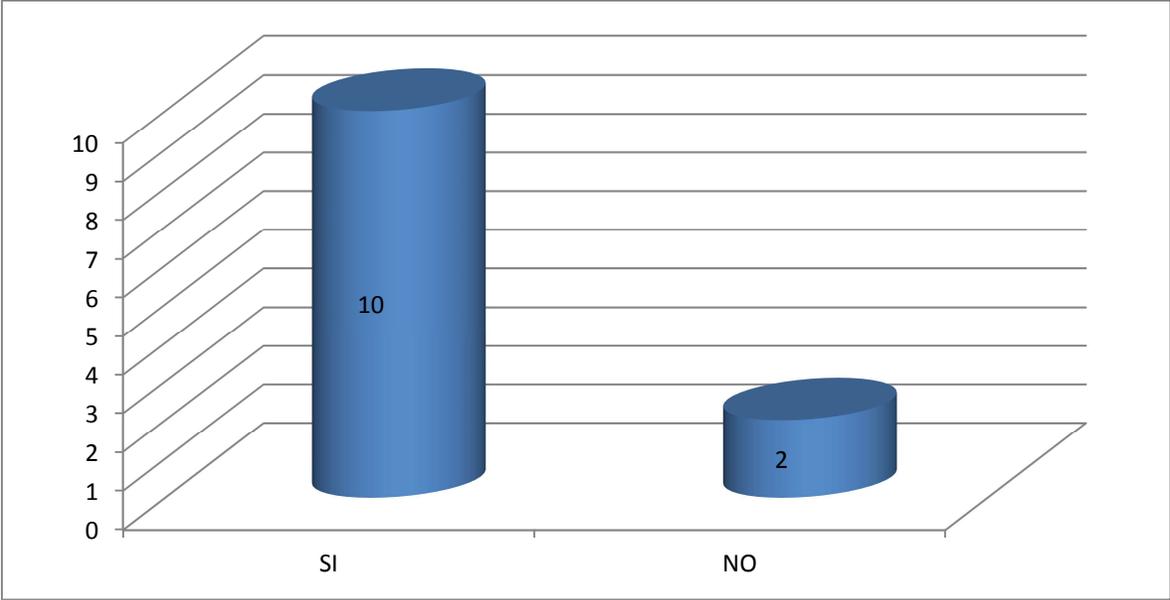
De acuerdo con la encuesta realizada a los empresarios que prestan el servicio de transporte terrestre intermunicipal en Neiva, todas indicaron que el desistimiento por parte de los pasajeros se presenta en sus empresas, arrojando como resultado que en el 66,66% de los encuestados se presenta mensualmente, en el 25% diariamente, y en el 8,33% semanalmente.

De igual forma, la encuesta arrojó como resultado que el 83,33% de las empresas encuestadas, devuelve el dinero a los pasajeros que desisten del contrato, bien sea en efectivo o su valor representado en la expedición de un nuevo ticket; y que el 75% 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 91,66% de las empresas no efectúa ningún tipo de retención de dinero cuando se presenta el desistimiento del contrato; y que el 66,66% de los desistimientos se realizan personalmente, el 25% telefónicamente, y el 8,33% por medios electrónicos.

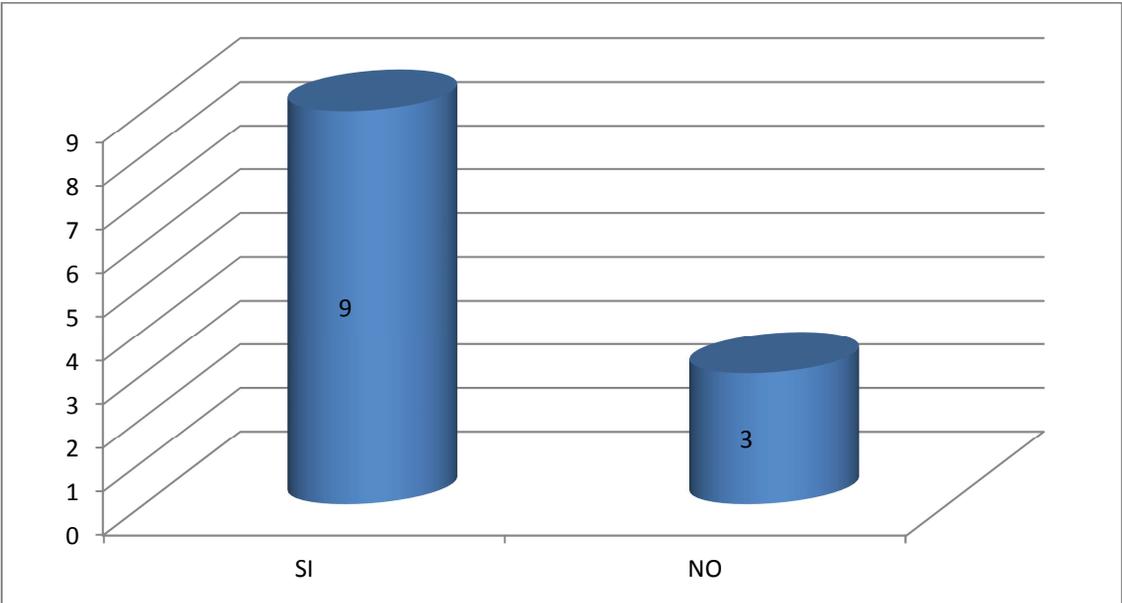
1. ¿Con qué periodicidad se presenta el desistimiento del contrato de transporte por parte de los pasajeros?



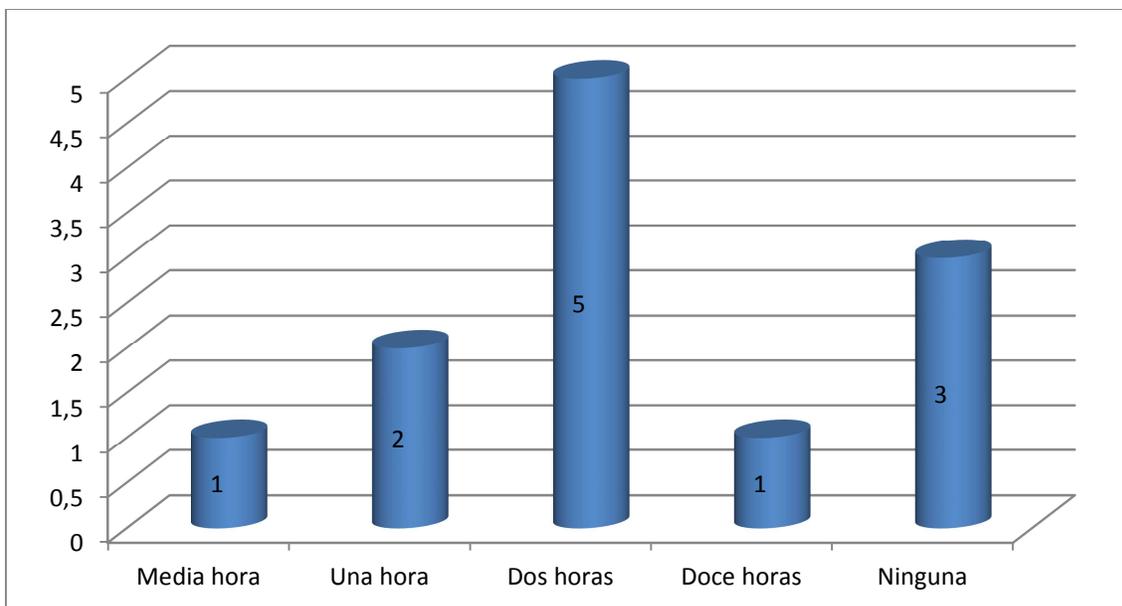
2. ¿Cuándo se presenta el desistimiento por parte del pasajero, la empresa devuelve el valor cancelado por dicho concepto?



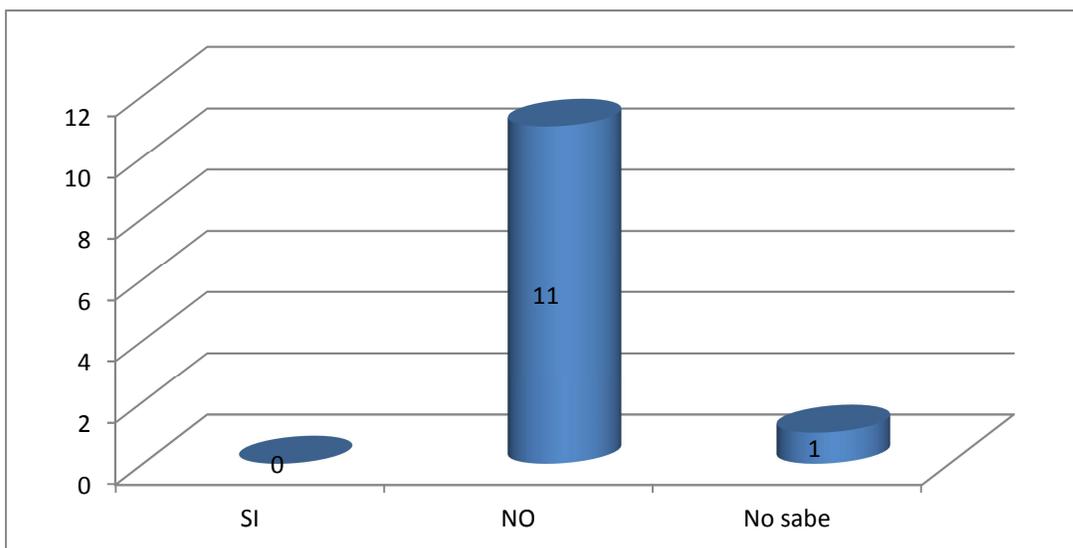
3. ¿Existe algún término de antelación para que el pasajero manifieste su intención de desistir del contrato de transporte, para que proceda la devolución del dinero?



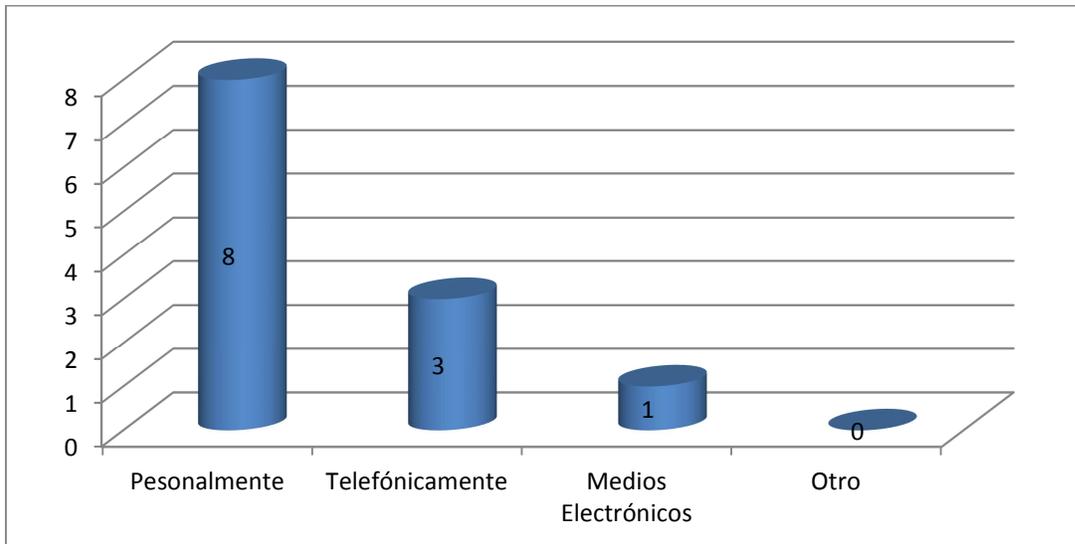
Indique qué antelación se exige



4. ¿Si se da la devolución del dinero, la empresa efectúa algún tipo de retención?

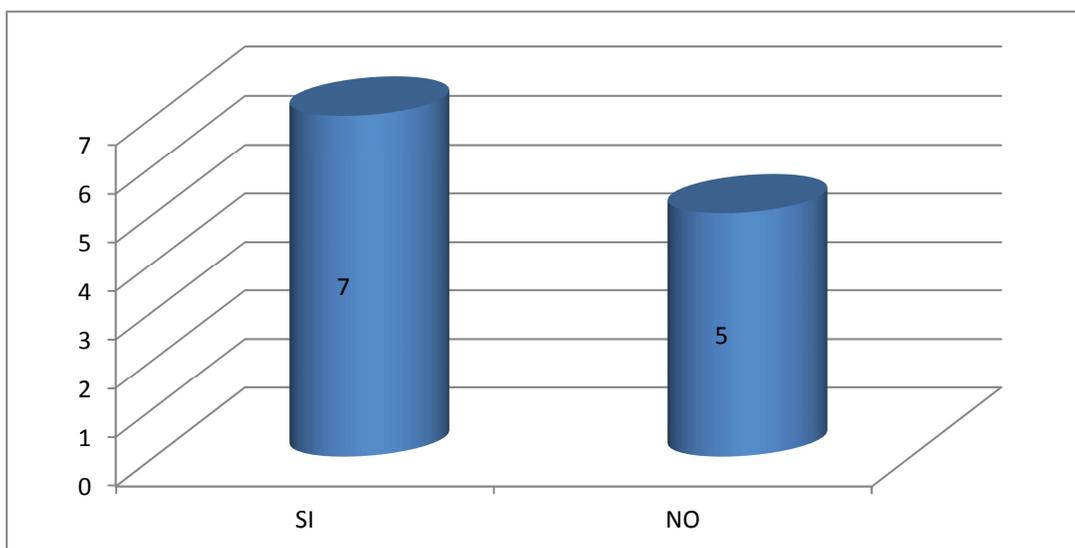


5. ¿Cuál es el mecanismo que utilizan los pasajeros para manifestar a la empresa el desistimiento del contrato para que proceda la devolución del dinero?

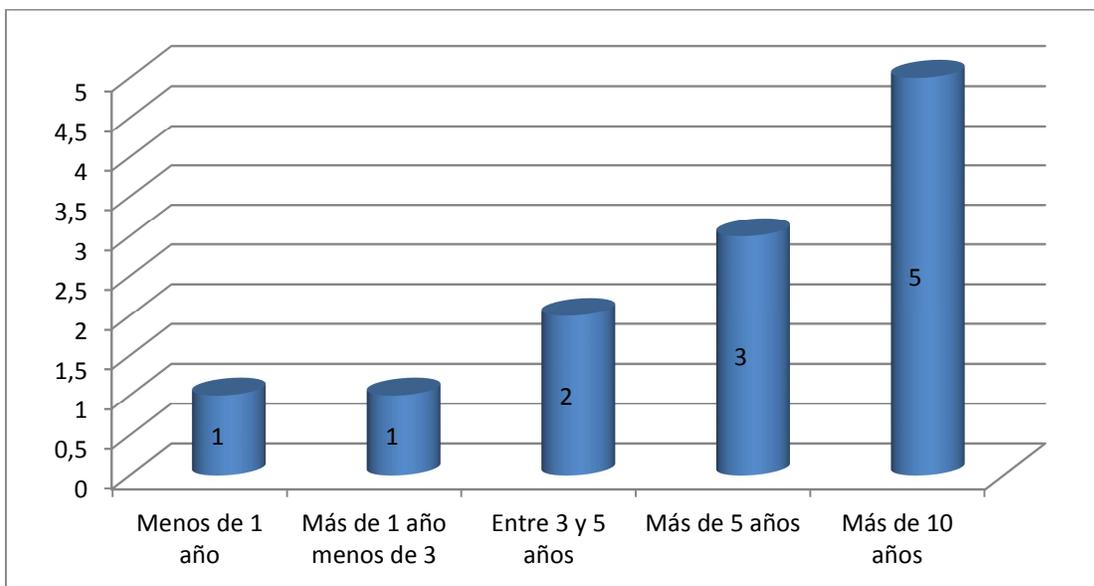


Reiteración: La aplicación de la encuesta permite determinar que sólo en el 58,33% de las empresas, en todos los casos acepta el desistimiento del contrato por parte del pasajero. De igual forma, se determinó que esta es una práctica que en el 41,66% de las empresas encuestadas viene realizándose hace más de 10 años; en el 25% hace más de 5 años; en el 16,66% entre 3 y 5 años; en el 8,33% entre 1 y 3 años; y en el 8,33% hace menos de 1 año.

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

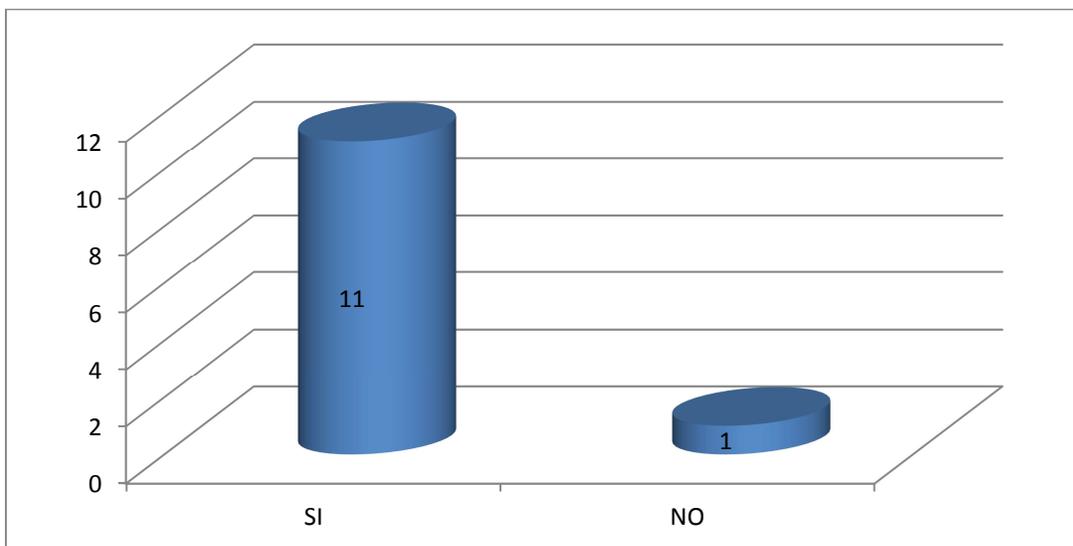


7. ¿Desde hace cuánto tiempo se acepta el desistimiento por parte del pasajero en el contrato de transporte terrestre intermunicipal?



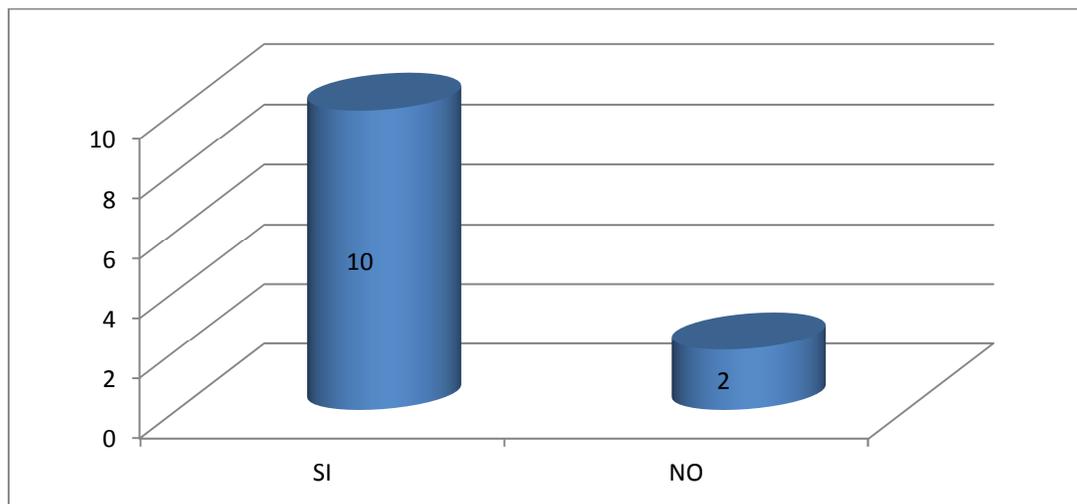
Cierta u Obligatoria. La aplicación de la encuesta arrojó como resultado que el 91,66% de las empresas consideran obligatorio efectuar la devolución del dinero al pasajero, cuando este cumple con todos los requisitos previstos para tal efecto por la empresa transportadora.

8. ¿Cuando el pasajero cumple con todos los requisitos previstos por la empresa para que opere el desistimiento, considera obligatorio la devolución del dinero?



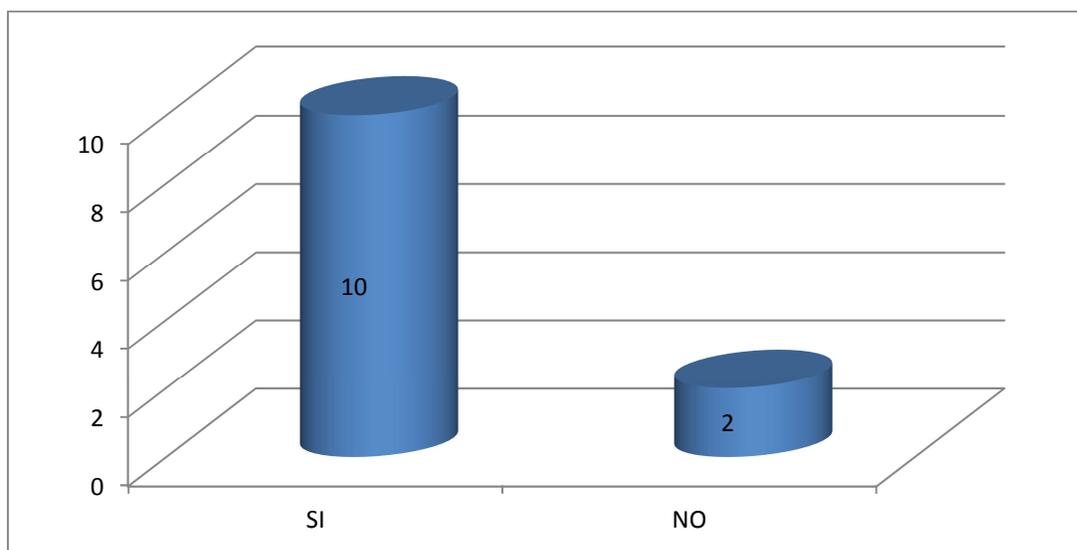
Vigencia. El 83,33% de las empresas encuestadas consideran que la práctica mercantil consistente en devolver el dinero cuando hay desistimiento del contrato por parte del pasajero, se encuentra vigente.

9. ¿En este momento se encuentra vigente la devolución del dinero cuando hay desistimiento por parte del pasajero en el contrato de transporte terrestre intermunicipal, bajo las condiciones antes contestadas?



Pública. El 83,33% 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.

10. ¿Considera que la devolución del dinero cuando hay desistimiento por parte del pasajero en el contrato de transporte terrestre intermunicipal, es conocida y utilizada en este tipo de transacciones?



CERTIFICACIÓN DE LA COSTUMBRE MERCANTIL:

La Cámara de Comercio de Neiva en cumplimiento de la función establecida en el numeral 5 del artículo 86 del Código de Comercio, y luego de haber adelantado 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 -devolviendo el dinero del tiquete o su equivalente en otro tiquete- cumple los requisitos de ley y encuentra viable certificarla como **costumbre mercantil**.

En Neiva opera el desistimiento del pasajero en los contratos de transporte terrestre intermunicipal, devolviendo el dinero del tiquete o su equivalente en la expedición de un nuevo tiquete.