

# ¿SI ENVÍO UNA ENCOMIENDA O TRASTEJO PUEDO SER PROTEGIDO BAJO LA LEY DE CONSUMIDOR?

Camilo Pabón Almanza - Superintendente de Transporte



Tratándose de transporte de carga, el consumidor puede entenderse de cuatro maneras. Acá el detalle de cuáles son y cuáles son sus derechos.

Cuando una persona envía una encomienda o trasteo, o necesita acudir al transporte de carga para llevar mercancías de un lado a otro, podría tener la calidad de “consumidor final” y, por lo tanto, ser protegido bajo el Estatuto del Consumidor.

¿Por qué alguien querría acreditar su condición de consumidor? La razón más sencilla es que aumentan sus protecciones legales, pues entre otras tendrá una protección especial contra información y contra publicidad engañosa que le sea presentada por las empresas de transporte, tendrá derecho a una garantía mínima legal, tendrá protección sobre cláusulas que se consideran abusivas en esta ley y, además, tendrá una protección en cabeza de autoridades como la Superintendencia de Transporte, que es la autoridad de protección del usuario para los diferentes modos de transporte.

Todo esto hace que, definitivamente, una persona esté mejor protegida como consumidor. Incluso empresas generadoras de carga han pedido la aplicación de esta ley frente a las empresas de transporte, pues a su juicio merecen protección frente a ellas.

Tratándose de transporte de carga, el consumidor puede entenderse de cuatro maneras. En la primera, el consumidor es una persona natural o una persona jurídica. Por lo tanto, una sociedad mercantil podría ser un consumidor. En un segundo escenario, debe acreditarse que fue quien adquirió, disfrutó o utilizó el servicio de transporte. De esa forma, no necesariamente quien contrata o adquiere el servicio de transporte es el único que puede ser consumidor, sino también quien lo utiliza o disfruta, como el destinatario de la carga.

Tercero, debe acreditarse que es el destinatario final del servicio de transporte. Por ejemplo, no sería destinatario final del servicio si simplemente es un intermediario. Para el cuarto caso, debe acreditar que el servicio de transporte satisface una necesidad propia, privada, familiar o doméstica, como cuando por ejemplo alguien envía un paquete para su familia.

Hay que aclarar que tratándose de una empresa, sólo podrá ser consumidor si el servicio de transporte satisface una necesidad que no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Por lo tanto, una empresa deberá demostrar que usó el transporte de carga para una finalidad que no hace parte ni está ligada con su actividad, como cuando una empresa productora de azúcar contrata una empresa de transporte para enviar sillas.

Quien acredite esas cuatro condiciones previstas en la ley 1480 de 2011, accederá al catálogo de protecciones previstas en la ley 1480 de 2011 y las regulaciones sectoriales, y podrá acudir a la Superintendencia de Transporte para que investigue las vulneraciones de sus derechos. Ya la entidad adelanta siete investigaciones contra empresas de transporte, por presuntas vulneraciones de los derechos de los consumidores del transporte de carga.

Además, en ejercicio de las facultades de promoción y prevención, inició un programa denominado "derechos y deberes a la carga", en el que se ha involucrado a 14 empresas, con el objetivo de contribuir a la mejora en la prestación del servicio a partir del conocimiento de las necesidades, derechos y deberes tanto del transportador como del usuario de estas empresas.

Además, en ejercicio de las facultades de promoción y prevención, inició un programa denominado "derechos y deberes a la carga", en el que se ha involucrado a 14 empresas, con el objetivo de contribuir a la mejora en la prestación del servicio a partir del conocimiento de las necesidades, derechos y deberes tanto del transportador como del usuario de estas empresas.

Para distinguir las competencias de la SuperTransporte de aquellas que tiene la autoridad de protección de usuarios de servicios postales, es importante que los usuarios sepan que pueden acudir a la SuperTransporte siempre que el servicio haya sido prestado por una empresa de transporte de mercancías habilitadas por el Ministerio de Transporte, sin que sea relevante el peso de la mercancía.

Ahora, en caso de que el prestador sea una empresa de servicio de mensajería expresa habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la SuperTransporte tendrá competencia sólo si la mercancía cuenta con un peso superior a los cinco kilogramos. Finalmente, si el prestador del servicio es el Operador Postal Oficial (4-72), la SuperTransporte tendrá competencia sólo si la mercancía tiene un peso superior a los 30 kilogramos. Estas claridades apoyan a quienes contratan empresas de transporte de carga, para que conozcan en qué casos van a ser protegidos como consumidores, y si además de las acciones civiles pueden obtener protecciones especiales ante la Superintendencia de Transporte.

