



Documento **TRIBUTAR-io**

Julio 17 de 2023

Número 847

EXPERIENCIA SOBRE EL 240

Quizá, para los que conocen el mundo tributario, hablar de una experiencia asociada al 240 pudiera entenderse como algo relacionado con la tarifa del impuesto de renta para sociedades, o de golpe la tributación mínima, o la sobretasa al impuesto de renta, porque todos estos temas están desarrollados en el artículo 240 del ET. Sin embargo, se trata de una situación distinta, que produjo sentimientos de engaño, de atentado contra la confianza contractual, de aplicación de la buena fe presunta, de saborear lo que representa el incumplimiento de una obligación implícita.

Todo inició, tres meses antes con la compra, que hoy se hace esencialmente por vía electrónica y con emisión de documentos electrónicos, usando medios de pago diversos, dentro de los cuales se cuenta la tarjeta crédito, débito, los puntos, la membresía life miles, etc.

Si a un comprador le ofrecen recibir como pago la redención de sus millas, el cliente gustoso acepta porque eso le hace sentir que lo están consintiendo, que está comprando un bien o servicio sin costo. Concluye el comprador: ¡está caro, pero con millas aguanta!

En esa compra, debe usted confirmar su compra 24 horas antes y para hacerlo, el vendedor dispone de una plataforma electrónica, que los compradores usan porque les evita hacer colas y extenuantes procesos que ya pasan a ser calificados de arcaicos. Pero en esta historia, la plataforma no le permite al comprador hacer su confirmación, con el pretexto de que hay problemas con la plataforma. Por tanto, "debe acercarse al punto de confirmación". OK pensó este confiado comprador, quien se acerca al citado punto y allí le indican que su compra está confirmada, pero que por autorización de una entidad gubernamental, se permite sobreventa de hasta un 10% y por ello, hay que entrar en lista de espera.

Raro eso, piensa el comprador, pero sin reparo espera pacientemente a ver si logra turno para usar el servicio adquirido.

Superado lo anterior, con la irritación y nerviosismo que supone no poder hacer uso del servicio, el comprador finalmente puede hacer uso del mismo. Al tratarse de un servicio internacional, y siendo el comprador un conocedor de la técnica contable y tributaria, interiormente piensa en las obligaciones implícitas, es decir, acostumbradas. Habiendo usado el servicio ya incontable cantidad de oportunidades en el pasado, esperó pacientemente este confiado comprador el cumplimiento de esas obligaciones implícitas: el tinto, el vino, la cerveza, la comida, en fin, ese tipo de cosas que se suministran como parte de ese servicio internacional, en esta historia, de duración de 6 horas o más.



Pero oh sorpresa cuando recibe un anuncio que indica: está disponible el servicio abordo, puede mirar la carta y pagar con tarjeta y el precio se cobra en dólares (no se reciben pesos). Bueno... mira la carta y qué precios por Dios, un paquete de papas US\$5.

Muy divertida esta historia, que deja diversos comentarios y preguntas. ¿Cómo así que la Aerocivil tiene autorizado a las aerolíneas sobrevender sus vuelos hasta en un 10%?

¿Cómo es eso de romper el trato comercial implícito para este tipo de servicios internacionales sin anuncio o información clara al respecto?

¿Cómo es eso de dejar la sensación que para que usted sea bien atendido tiene que pagar en dinero y no con millas?

¿Cómo es eso de que yo le vendo al precio que se me da la gana y nadie controla ese desbordamiento de precios?

Lo triste de la historia es que si este comprador confiado hubiera recibido información clara, hubiera podido quizá tomar el servicio con otro proveedor, o haberse preparado para asumir la irritable sensación de no recibir cumplimiento de esa obligación implícita y el maltrato que derivó de entrar en una penosa lista de espera...

Posiblemente a otros confiados compradores les haya pasado lo mismo, o les pasará próximamente... pero al escribir esta historia, posiblemente el lector tendrá la prevención de indagar para no caer redondito y evitarse el sentimiento maluco que vivió el confiado comprador de la historia que al usar el vuelo AV240, el proveedor del servicio haya dispensado ese trato comercial. Sin Dios ni ley, pero definitivamente hay mejores proveedores ¿aló?

TRIBUTAR ASESORES SAS, Empresa Colombiana líder en soluciones y servicios tributarios, autoriza reproducir, circular y/o publicar este documento excepto con fines comerciales. La autorización que se otorga exige que se haga completa publicación tanto del contenido del documento como del logotipo, nombre y eslogan de la empresa que lo emite.

Lo que se escribe en este documento es de carácter eminentemente analítico e informativo. Por tanto, de manera alguna comporta un asesoramiento en casos particulares y concretos ni tampoco garantiza que las autoridades correspondientes compartan nuestros puntos de vista.