

El abuso de los *couriers*

Entre los aspectos negativos de la globalización están el abuso y aún hasta la "crueldad" de ciertos entes transnacionales, cuya única mira es la utilidad desmedida, sin que importe el servicio, menos el buen servicio y peor los derechos del usuario y del consumidor.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el *Registro Oficial* n.º 116 de julio de 2000, entre los derechos del consumidor, en el art. 4 establece el trato transparente, equitativo y no abusivo (n.º 5); la reparación e indemnización de daños y perjuicios por la deficiencia y mala calidad de bienes y servicios (n.º 8); la tutela administrativa y judicial que conduzcan a la prevención y sanción (n.º 10); o, a seguir las acciones administrativas y judiciales que correspondan (n.º 11). No obstante, poco se defiende y menos se protege al consumidor y al usuario, que no consigue que sus reclamos sean legal y equitativamente atendidos.

Ejemplo inadmisibles de estos abusos contra el consumidor es el caso de la compañía Courier del Ecuador CouriEcuador S.A. (representante o agente en el Ecuador de FedEx Express), que, transportando libros sin valor comercial desde la Argentina para ser entregados en el Ecuador, después de haber cobrado al remitente aproximadamente \$100 por el flete (solo tres libros), no los entrega hasta que no se le pague una arbitraria e ilegal liquidación de \$ 219,88 (además del flete) argumentando que hay un arancel que cubrir, que en la práctica resultaría superior al 100%.

No está demás destacar que tal liquidación excede el valor total de los libros. Pero hay más. Veamos: los libros no están gravados en el arancel ecuatoriano. Así lo establece el Capítulo n.º 49.01 y las partidas 4901.10.00 a 4901.99.00, página 157 del Arancel nacional de Importaciones. No cabe, pues, hacer una liquidación ni del 20% que, en el peor de los casos, debería ser por el valor real, calculado en dólares sobre el tipo de cambio del peso argentino; y bien entendido que la partida 98.08.00.00.00.99, es solo para los bienes gravados con derechos arancelarios, no para libros. Esto consta con claridad meridiana en el Capítulo 98, numeral segundo, primer inciso, del Arancel que se aplica a los *couriers*, que textualmente dice: "2. El presente Capítulo comprende: las mercancías que importen los viajeros en calidad de equipaje acompañado, envíos por correos paralelos ("rápidos" o *courier*) y por empresas de transporte internacional de pasajeros, por carretera o ferrocarril, que no estén exentos del pago de derechos arancelarios".

Entonces, sepan los lectores y usuarios de *couriers* que la única manera de frenar sus ilegales abusos y arbitrariedades es reclamando, protestando y ejerciendo las acciones que el marco legal consigna en la Ley de Defensa del Consumidor, e incluso, por la apropiación indebida, cuando abusivamente no entreguen los bienes que transportan.