

# RECOPIACIÓN COSTUMBRE MERCANTIL

## INFORME EJECUTIVO



Recopilación y propuesta de certificación  
de costumbres mercantiles en el  
municipio de Florencia Caquetá -  
servicios funerarios y turismo de  
naturaleza



## **TÍTULO DEL PROYECTO: RECOPIACIÓN DE COSTUMBRES MERCANTILES**

### **RECOPIACIÓN Y PROPUESTA DE CERTIFICACIÓN DE COSTUMBRES MERCANTILES EN EL MUNICIPIO DE FLORENCIA CAQUETÁ: SECTOR DE SERVICIOS FUNERARIOS Y TURISMO DE NATURALEZA**

#### **INVESTIGADOR PRINCIPAL:**

Ángel Fabián Pastrana Molina

#### **TIPO DE PROYECTO:**

Asesoría, Investigación y Publicación

### **1. OBJETIVO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:**

#### **1.1 GENERAL**

Determinar la existencia de costumbres comerciales en el sector de servicios funerarios y sector de turismo de naturaleza, no reguladas por la ley ni otro fundamento normativo, cuyos hechos constitutivos sean de conocimiento público, uniformes, reiterados y que sirvan de parámetros obligatorios y normativos para las relaciones comerciales en el municipio de Florencia, Caquetá.

#### **1.2 ESPECÍFICOS**

- 1.2.1 Hallar cuáles son las diferentes prácticas mercantiles que se realizan en el sector de servicios funerarios y de turismo de naturaleza.
- 1.2.2 Recopilar de manera sistematizada las prácticas mercantiles en el sector de servicios funerarios y de turismo de naturaleza.

- 1.2.3 Determinar las costumbres mercantiles existentes en el sector de servicios funerarios y de turismo de naturaleza.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Dentro de las funciones asignadas a la cámara de comercio se encuentra la de certificar las costumbres mercantiles que los comerciantes realicen en el espacio geográfico de su competencia.

Según la normatividad colombiana la costumbre mercantil puede ser comprendida como fuente de derecho y como un medio de prueba<sup>1</sup>. Por lo que las certificaciones de costumbres constituyen un papel preponderante en el marco judicial o de resolución conflictos.

Así las cosas, se torna necesario para el año 2022 investigar acerca de las prácticas comerciales que se desarrollan por parte de los comerciantes registrados en la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá en el sector de funerarias y turismo de naturaleza<sup>2</sup> con el objetivo de determinar la existencia o no de costumbres mercantiles.

Lo anterior, con ocasión a que estos sectores no han sido analizados en sus prácticas mercantiles, más aún luego de un acontecimiento como el de la pandemia, puesto que en el ejercicio estos debieron ajustar sus servicios.

En tal sentido, la determinación de la costumbre mercantil resultará útil, puesto que aparte de constituirse como medio de prueba a través de la certificación que se expida

---

<sup>1</sup> Código General del Proceso. Ley 1564 de 2012.

<sup>2</sup> RIVERA CABRERA, Yenny Lorena. Turismo de Naturaleza, dinamizador del desarrollo local del municipio de Florencia - Caquetá. Manizales, Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Maestría en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, 2019.

para tal efecto, se instituye como fuente de derecho tal y como se ha explicitado por la Corte Constitucional en las Sentencias C-486 de 1993 y C-284 de mayo 13 de 2015.

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio se ubica en una práctica social no formalizada, para nuestro caso, la realizada por los comerciantes en sus actividades cotidianas, bajo este contexto es posible comprender con profundidad las situaciones concretas. Así planteados los conceptos, se desarrolló un tipo de investigación de corte histórico (descriptivo) y hermenéutica.

Para llevar a cabo el trabajo se desarrollaron las siguientes fases: Planteamiento del problema, identificación de las necesidades de información, determinación del universo y de la muestra (dimensionamiento del trabajo), instrumentos para la recolección de la información (estructuración, elaboración y pilotaje de los instrumentos; aplicación de los instrumentos; procesamiento sistematizado de la información), análisis y crítica de la información y discusión interdisciplinaria de los resultados y conclusiones.

### **4. BREVE HISTORIA Y CARACTERIZACIÓN DE LOS SECTORES**

#### **4.1. SECTOR FUNERARIO**

La muerte es una condición natural de todo ser humano. Es por ello, que al fenecer la vida dependiendo el culto y creencias familiares se procede con actos funerarios, tales como la velación, oración, inhumación, entre otros. En tal sentido, la prestación del servicio funerario es ofertado a través de comerciantes.

En este orden de ideas, la regulación normativa de la prestación del servicio funerario está sujeta a los parámetros determinados en el artículo 111 de la Ley 795 de 2003 y las

regulaciones emanadas de la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC).

Sin embargo, en atención a la normatividad referida para este sector, se puede establecer que el contrato de servicios exequiales es atípico y por ende, su configuración normativa se encuentra relacionada con la voluntad de las partes y a las prácticas que se desarrollen por quienes son titulares en este sector.

Para el caso en cuestión, en el municipio de Florencia, Caquetá, según la base de datos de comerciantes de la Cámara de Comercio, se destaca luego de identificar la población de esta investigación, la presencia de 5 empresas que prestan el servicio funerario, siendo Funerales los Olivos la más antigua del sector.

#### **4.2. SECTOR DE TURISMO DE NATURALEZA:**

Dentro de los tipos de turismo se destaca para el turismo de naturaleza, por ello, desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de Colombia Productiva, “impulsa la estrategia de fortalecimiento y desarrollo del turismo de naturaleza con el objetivo de lograr que toda la cadena productiva se fortalezca y compita en el mercado internacional por medio de la adopción de prácticas de gestión sostenibles y con un alto nivel de calidad en la prestación de los servicios, con acciones sencillas y efectivas que generen mayor productividad y competitividad”<sup>3</sup>.

Según el Plan sectorial de turismo 2018-2022 “Turismo: El propósito que nos une”, se buscan estrategias de fortalecimiento entre otros aspectos en la corresponsabilidad entre actores y la generación de valor dentro de una ruta orientada por las siguientes estrategias:

---

<sup>3</sup>Ministerio del Comercio, Industria y turismo. Guía de buenas prácticas en sostenibilidad prestadores de servicios en turismo de naturaleza.

- Generación de condiciones institucionales para el impulso al sector turismo.
- Gestión integral de destinos y fortalecimiento de la oferta turística del país.
- Más inversión, mejor infraestructura y conectividad para el turismo.
- Innovación y desarrollo empresarial en el sector turismo.
- Fortalecimiento del capital humano para la competitividad del turismo.
- Promoción de un turismo transformador, incluyente y con equidad.<sup>4</sup>

Ahora bien, este sector de turismo de naturaleza ha sido definido como aquella actividad económica “cuya oferta de productos y servicios se desarrolla en torno a un atractivo natural y que se rige por principios de sostenibilidad”<sup>5</sup>.

En este entendido el turismo de naturaleza se subclasifica en tres (3) categorías: i) ecoturismo<sup>6</sup>, turismo de aventura<sup>7</sup> y turismo rural<sup>8</sup>.

Ahora bien, aterrizando en el asunto en concreto, en el municipio de Florencia, Caquetá, de las entrevistas efectuadas se analizó que este sector no resulta tan antiguo en el departamento toda vez que como consecuencias del conflicto armado no resultaba

---

<sup>4</sup> Ver nota pie de página 6. Pág. 24

<sup>5</sup> Política Nacional de Turismo de Naturaleza, 2012, p.12.

<sup>6</sup> • Observación de fauna • Avistamiento de aves • Reconocimiento de especies vegetales. • Senderismo (recorridos por senderos ecológicos) • Navegación y acuaturismo • Otras actividades que el ministerio de Comercio, Industria y Turismo determine. Ministerio del Comercio, Industria y turismo. Guía de buenas prácticas en sostenibilidad prestadores de servicios en turismo de naturaleza, pág. 24.

<sup>7</sup> • Buceo (reconocimiento de especies marinas) • Rafting (canotaje) • Rappel • Espeleología • Parapente • Torrentismo • Montañismo • Escalada • Bicicleta de montaña o cicloturismo • Kayak • Windsurfing. • Puenting. • Vela. • Careteo • Otras actividades que el ministerio de Comercio, Industria y Turismo determine. Ministerio del Comercio, Industria y turismo. Guía de buenas prácticas en sostenibilidad prestadores de servicios en turismo de naturaleza, pág. 25.

<sup>8</sup> • Agroturismo • Pesca con caña • Haciendas y posadas rurales tradicionales (haciendas cafeteras, hatos llaneros) • Rutas agrícolas (Ruta de la Panela, Ruta del Cacao, Ruta del Café).

un atractivo para atraer turistas ni para la apertura de emprendimiento o empresas dedicados a este sector comercial.

Se destaca además que según los afirman los comerciantes del sector es imprescindible se continúe apoyando e incentivando el turismo de naturaleza en la región.

## **5. RESULTADOS OBTENIDOS:**

### **Identificación y recopilación de costumbres mercantiles**

La investigación ha logrado identificar y recopilar las prácticas o usos que se constituyen o no como verdaderas costumbres mercantiles del sector funerario en la prestación del servicio exequial en el municipio de Florencia, por reunir las condiciones para ser invocadas como normas que suplan las relaciones jurídicas entre los comerciantes de dichos sectores, consistentes en:

#### **5.1 SECTOR FUNERARIO**

**Muestra:** De acuerdo con el número de establecimientos de comercio y/o comerciantes inscritos en la Cámara de Comercio de Florencia. Sí bien se obtuvieron inicialmente 9 registros, se decantaron a 4 establecimientos, 1 por la doble inclusión como comerciante y establecimiento y a 3 por que no eran prestadores directos de servicios funerarios, ya que sus actividades están centradas en ser intermediarios entre la empresa prestadora del servicio y el cliente. Sobre estos, se encuestaron a los 5 establecimientos que directamente forman parte del sector.

**Resultado N01:** Los resultados expuestos, reportan que el 100% de los establecimientos encuestados ofrecen sus planes de afiliación de forma individual y grupal, por lo que se identifica que la práctica mercantil señalada se da de forma reiterativa, obligatoria, uniforme, pública y vigente. De esta manera, se establece que, esta práctica puede ser considerada como una costumbre mercantil.

|                                                                                                                                                                       |                   |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>1. ¿El plan de servicio funerario se ofrece por afiliación individual o grupal?</b>                                                                                | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Individual                                                                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| b. Grupal                                                                                                                                                             | 0%                | 0                  |
| c. Individual y grupal                                                                                                                                                | 100%              | 5                  |
| d. No sabe / No responde                                                                                                                                              | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                          | <b>100%</b>       | <b>5</b>           |
| <b>REITERACIÓN</b>                                                                                                                                                    | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de brindar un servicio funerario a través de planes individuales o grupales se realiza de manera habitual?                                     |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                 | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                              | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                          | <b>100%</b>       | <b>5</b>           |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                                                 | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que el servicio funerario debe ser ofrecido a través de planes individuales o grupales?                                                                    |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                 | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                              | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                          | <b>100%</b>       | <b>5</b>           |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                                    | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de adquirir el servicio funerario a través de planes individuales o grupales es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                 | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / no responde                                                                                                                                              | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                          | <b>100%</b>       | <b>5</b>           |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                                       | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                                  |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                                    | 0%                | 0                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                                        | 20%               | 1                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                                                                                       | 0%                | 0                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                                                                                       | 40%               | 2                  |
| f. Más de 20 años                                                                                                                                                     | 40%               | 2                  |

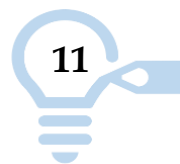
|                                                                                                    |                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| g. No sabe / no responde                                                                           | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                       | 100%              | 5                  |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                  | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                              | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                              | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / no responde                                                                           | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                       | 100%              | 5                  |

**Resultado N02:** Para la afiliación en el plan de servicio funerario, es posible incluir incluso a menores con meses de nacidos, la cual constituye una costumbre mercantil ya que se presenta de forma reiterativa, obligatoria, uniforme, pública y vigente. No obstante, en cuanto a la edad máxima de afiliación se evidencia que no hay uniformidad, por lo cual esta práctica no resulta ser una costumbre mercantil.

Respecto a la afiliación grupal del servicio exequial, las empresas coinciden que se puede incluir en el plan de afiliación a personas en grado de consanguinidad, de afinidad y civil. Sin embargo, frente a los límites ya fuere por grado de consanguinidad, afiliación o civil no existió uniformidad.

|                                                                                                             |                   |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>2. ¿En la afiliación de un plan de servicios funerarios hay limitación de edad?</b>                      | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Sí                                                                                                       | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                       | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                    | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                | 100%              | 5                  |
| <b>3. ¿Desde qué rango de edad se permite afiliar a personas en un plan básico de servicios funerarios?</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Meses de nacido - 5 años                                                                                 | 100%              | 5                  |
| b. 6 - 12 años                                                                                              | 0%                | 0                  |
| c. 13 - 17 años                                                                                             | 0%                | 0                  |
| d. 18 - 22 años                                                                                             | 0%                | 0                  |
| e. Más de 20 años                                                                                           | 0%                | 0                  |

|                                                                                                                   |                   |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| f. No sabe / No responde                                                                                          | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                      | <b>100%</b>       | <b>5</b>           |
| <b>4. ¿Hasta qué rango de edad se permite la afiliación a personas en un plan básico de servicios funerarios?</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. 70 años                                                                                                        | 20%               | 1                  |
| b. 75 años                                                                                                        | 20%               | 1                  |
| c. 80 años                                                                                                        | 20%               | 1                  |
| d. 73 años                                                                                                        | 20%               | 1                  |
| e. No hay límite                                                                                                  | 20%               | 1                  |
| f. No sabe / No responde                                                                                          | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                      | <b>100%</b>       | <b>5</b>           |
| <b>5. En los planes de afiliación grupal del servicio exequial se puede afiliar a personas en:</b>                | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Grado de consanguinidad                                                                                        | 0%                | 0                  |
| b. Grado de afinidad                                                                                              | 0%                | 0                  |
| c. Adopción                                                                                                       | 0%                | 0                  |
| d. Todas las anteriores                                                                                           | 100%              | 5                  |
| e. Solo a y b                                                                                                     | 0%                | 0                  |
| f. No sabe / No responde                                                                                          | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                      | <b>100%</b>       | <b>5</b>           |
| <b>6. ¿Hasta qué grado de consanguinidad es permitida la afiliación del servicio exequial?</b>                    | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Primer grado                                                                                                   | 60%               | 3                  |
| b. Segundo grado                                                                                                  | 0%                | 0                  |
| c. Tercer grado                                                                                                   | 0%                | 0                  |
| d. Cuarto grado                                                                                                   | 20%               | 1                  |
| e. Todos los anteriores                                                                                           | 20%               | 1                  |
| f. No sabe / No responde                                                                                          | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                      | <b>100%</b>       | <b>5</b>           |
| <b>7. ¿Hasta qué grado de afinidad es permitida la afiliación del servicio exequial?</b>                          | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Primer grado                                                                                                   | 20%               | 1                  |
| b. Segundo grado                                                                                                  | 60%               | 3                  |
| c. Tercer grado                                                                                                   | 0                 | 0                  |
| d. Todas las anteriores                                                                                           | 20%               | 1                  |
| e. No sabe / No responde                                                                                          | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                      | <b>100%</b>       | <b>5</b>           |
| <b>REITERACIÓN</b>                                                                                                | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de limitar la edad y parentesco                                                            |                   |                    |



|                                                                                                                                                             |                   |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| en el plan de servicio funerario se realiza de manera habitual?                                                                                             |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                       | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                       | 0                 | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                    | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                | 100%              | 5                  |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                                       | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que el plan de servicio funerario debe ser ofrecido con limitación de edad y parentesco?                                                         |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                       | 100%              | 5                  |
| d. No                                                                                                                                                       | 0%                | 0                  |
| e. No sabe / No responde                                                                                                                                    | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                | 100%              | 5                  |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                          | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de limitar la edad y parentesco en el plan de servicios funerarios es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                       | 80%               | 4                  |
| b. No                                                                                                                                                       | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / no responde                                                                                                                                    | 20%               | 1                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                | 100%              | 5                  |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                             | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                        |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                          | 0%                | 0                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                                               | 0%                | 0                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                              | 20%               | 1                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                                                                             | 0%                | 0                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                                                                             | 40%               | 2                  |
| f. Más de 20 años                                                                                                                                           | 40%               | 2                  |
| g. No sabe / No responde                                                                                                                                    | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                | 100%              | 5                  |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                                                                           | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector?                                                          |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                       | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                       | 0                 | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                    | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                | 100%              | 5                  |



**Resultado N03:** El pago del servicio funerario a crédito y contado constituye una práctica reiterativa, obligatoria, uniforme, pública y vigente, constituyendo una costumbre mercantil. En el caso del pago del servicio a crédito todas las empresas coinciden en que no se requiere de un codeudor para efectuar el pago del servicio. En cuanto al plazo que se le concede al cliente para efectuar el pago del plan funerario a cuotas se logra establecer que no existe uniformidad y que en todas las empresas varía el tiempo que le dan al cliente para que cancele el plan.

| 8. ¿El pago del servicio funerario se puede efectuar a crédito o contado?                             | Porcentaje | Encuestados |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| a. Solo contado                                                                                       | 20%        | 1           |
| b. Solo crédito                                                                                       | 0%         | 0           |
| c. A crédito y contado                                                                                | 80%        | 4           |
| <b>Total</b>                                                                                          | 100%       | 5           |
| 9. ¿Cuál es el plazo que se concede para pagar el precio total del servicio funerario a crédito?      | Porcentaje | Encuestados |
| a. 1 a 30 días                                                                                        | 40%        | 2           |
| d. 31 a 60 días                                                                                       | 0          | 0           |
| e. 61 a 90 días                                                                                       | 40%        | 2           |
| d. 91 a 150 días                                                                                      | 0          | 0           |
| e. No aplica                                                                                          | 20%        | 1           |
| f. No sabe / No responde                                                                              | 0%         | 0           |
| <b>Total</b>                                                                                          | 100%       | 5           |
| 10. ¿Para adquirir el servicio funerario a crédito necesita un codeudor?                              | Porcentaje | Encuestados |
| a. Sí                                                                                                 | 0%         | 0           |
| b. No                                                                                                 | 80%        | 5           |
| c. No aplica                                                                                          | 20%        | 0           |
| d. No sabe / No responde                                                                              | 0%         | 0           |
| <b>Total</b>                                                                                          | 100%       | 5           |
| REITERACIÓN                                                                                           | Porcentaje | Encuestados |
| ¿La práctica mercantil de que el pago se efectuó a crédito y/o contado se realiza de manera habitual? |            |             |
| a. Sí                                                                                                 | 80%        | 4           |

|                                                                                                                                                           |                   |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| b. No                                                                                                                                                     | 0%                | 0                  |
| c. No aplica                                                                                                                                              | 20%               | 1                  |
| d. No sabe / No responde                                                                                                                                  | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                              | 100%              | 5                  |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                                     | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que el plan de servicio funerario debe ser ofrecido a crédito y-o contado?                                                                     |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                     | 80%               | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                     | 0%                | 0                  |
| c. No aplica                                                                                                                                              | 20%               | 1                  |
| d. No sabe / No responde                                                                                                                                  | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                              | 100%              | 5                  |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                        | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de permitir el pago del servicio funerario a crédito y-o contado es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                     | 80%               | 4                  |
| b. No                                                                                                                                                     | 0%                | 0                  |
| c. No aplica                                                                                                                                              | 20%               | 1                  |
| d. No sabe / No responde                                                                                                                                  | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                              | 100%              | 5                  |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                           | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                      |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                        | 0%                | 0                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                                             | 0%                | 0                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                            | 20%               | 1                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                                                                           | 0%                | 0                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                                                                           | 20%               | 2                  |
| f. Más de 20 años                                                                                                                                         | 40%               | 2                  |
| g. No aplica                                                                                                                                              | 20%               | 1                  |
| h. No sabe / No responde                                                                                                                                  | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                              | 100%              | 5                  |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                                                                         | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector?                                                        |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                     | 80%               | 4                  |
| b. No                                                                                                                                                     | 0%                | 0                  |
| c. No aplica                                                                                                                                              | 20%               | 1                  |

|                          |      |   |
|--------------------------|------|---|
| d. No sabe / No responde | 0%   | 0 |
| <b>Total</b>             | 100% | 5 |

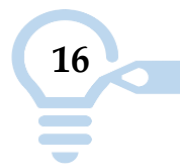
**Resultado N04:** Existe una limitación de horario para la velación, se demostró que la costumbre mayoritaria del sector es que el horario de entrada y salida de velación sea entre 8:00am y 11:00pm respectivamente ya que sólo 20% de los encuestados afirmó que el horario era de 8:00am a 8:00 pm. Así mismo, se constata que dentro del plan básico, la velación solo comprendía un día.

Esta práctica que se presenta de forma reiterativa, obligatoria, uniforme, pública y vigente, constituyendo una costumbre mercantil.

Cabe señalar que, los comerciantes hacen énfasis en que la práctica respecto al horario de ingreso y salida de la sala de velación la iniciaron a realizar a partir de una circular expedida por la secretaría de salud, como una medida preventiva en virtud de lo sucedido durante el Covid- 19.

| <b>11. ¿Cuál es el horario en el que se da ingreso y salida de la sala de velación?</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| a. 8:00 am hasta 8:00 pm                                                                | 20%               | 1                  |
| b. 8:00 am hasta 11:00 medianoche                                                       | 80%               | 4                  |
| c. 8:00 am hasta 12:00 medianoche                                                       | 0%                | 0                  |
| d. 24 horas                                                                             | 0%                | 0                  |
| e. No sabe / no responde                                                                | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                            | 100%              | 5                  |
| <b>12. ¿Cuántos son los días que incluye el servicio de velación?</b>                   | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. 1 día                                                                                | 100%              | 5                  |
| b. 2 días                                                                               | 0%                | 0                  |
| c. 1 - 5 días                                                                           | 0%                | 0                  |
| d. 24 horas                                                                             | 0%                | 0                  |
| e. No sabe / No responde                                                                | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                            | 100%              | 5                  |
| <b>REITERACIÓN</b>                                                                      | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |

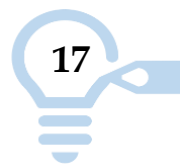
|                                                                                                                                         |                   |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| ¿La práctica mercantil del servicio funerario en cuanto a la limitación de horario y días de la velación se realiza de manera habitual? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                   | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                   | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                            | 100%              | 5                  |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                   | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que el plan de servicio funerario de velación debe tener limitación en cuanto al horario y días?                             |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                   | 80%               | 4                  |
| b. No                                                                                                                                   | 20%               | 1                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                            | 100%              | 5                  |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                      | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de limitar el horario y días de velación es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector?       |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                   | 80%               | 4                  |
| b. No                                                                                                                                   | 20%               | 1                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                            | 100%              | 5                  |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                         | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                    |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                      | 0                 | 0                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                           | 0                 | 0                  |
| d. 6 a 10 años                                                                                                                          | 20%               | 1                  |
| e. 11 a 15 años                                                                                                                         | 0                 | 0                  |
| f. 16 a 20 años                                                                                                                         | 40%               | 2                  |
| g. Más de 20 años                                                                                                                       | 40%               | 2                  |
| h. No sabe / No responde                                                                                                                | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                            | 100%              | 5                  |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                                                       | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector?                                      |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                   | 80%               | 4                  |
| b. No                                                                                                                                   | 20%               | 1                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                | 0%                | 0                  |



|              |      |   |
|--------------|------|---|
| <b>Total</b> | 100% | 5 |
|--------------|------|---|

**Resultado N05:** Existe como costumbre mercantil la posibilidad de extender los días de velación generándose para el cliente un costo adicional, frente al cual se evidencia que no hay un límite, ya que esto depende del cliente y también de la forma en que se llevó a cabo la tanatopraxia (La forma en haya sido “arreglado el cuerpo”).

|                                                                                                                                  |                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>13. ¿Se pueden extender los días de velación?</b>                                                                             | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Sí                                                                                                                            | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                     | 100%              | 5                  |
| <b>14. ¿Por cuántos días máximo se puede extender los servicios de velación?</b>                                                 | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. 1 día                                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| b. 2 días                                                                                                                        | 0%                | 0                  |
| c. 3 días                                                                                                                        | 0%                | 0                  |
| d. 4 días                                                                                                                        | 20%               | 1                  |
| e. Depende del cliente                                                                                                           | 80%               | 4                  |
| f. No sabe / No responde                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                     | 100%              | 5                  |
| <b>15. ¿La extensión por los días de la velación se asume como costo adicional al servicio funerario?</b>                        | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Sí                                                                                                                            | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                     | 100%              | 5                  |
| <b>REITERACIÓN</b>                                                                                                               | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil del servicio funerario de la extensión de la velación y el cobro adicional se realiza de manera habitual? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                            | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                     | 100%              | 5                  |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                            | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que en la prestación del plan de servicio                                                                             |                   |                    |



|                                                                                                                                                                  |                   |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| funerario se debe permitir la extensión de la velación y generarse un cobro adicional por esta?                                                                  |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                            | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                     | 100%              | 5                  |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                               | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de extender los días de velación y generar un cobro adicional por ello, es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                            | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                     | 100%              | 5                  |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                                  | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza está práctica mercantil?                                                                                                             |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                               | 0%                | 0                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                                                    | 0%                | 0                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                                   | 20%               | 1                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                                                                                  | 0                 | 0                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                                                                                  | 40%               | 2                  |
| f. Más de 20 años                                                                                                                                                | 40%               | 2                  |
| g. No sabe / No responde                                                                                                                                         | 0                 | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                     | 100%              | 5                  |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                                                                                | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector?                                                               |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                            | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                     | 100%              | 5                  |

**Resultado N06:** La transmisión de la velación por redes sociales es una práctica que no se incluye dentro del plan exequial. Es de mencionar, que los comerciantes fueron reiterativos en mencionar que pueden ofrecer el servicio de transmisión por redes

sociales, toda vez que fue aquel utilizado durante la emergencia ocasionada por el Covid- 19, empero esto sólo se da si el cliente expresamente lo solicita.

|                                                                                                                                                                   |                   |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>16. ¿El servicio funerario incluye dentro del plan exequial la transmisión por redes sociales de la velación?</b>                                              | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Sí                                                                                                                                                             | 0%                | 0                  |
| b. No                                                                                                                                                             | 100%              | 5                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                          | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                      | 100%              | 5                  |
| <b>REITERACIÓN</b>                                                                                                                                                | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de incluir dentro del plan exequial la transmisión de la velación por redes sociales se realiza de manera habitual?                        |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                             | 0%                | 0                  |
| b. No                                                                                                                                                             | 100%              | 5                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                          | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                      | 100%              | 5                  |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                                             | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que el servicio funerario de velación debe incluir la transmisión por redes sociales?                                                                  |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                             | 0%                | 0                  |
| b. No                                                                                                                                                             | 100%              | 5                  |
| c. No aplica                                                                                                                                                      | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                      | 100%              | 5                  |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                                | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de que el servicio funerario de velación se transmita por redes sociales es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                             | 0%                | 0                  |
| b. No                                                                                                                                                             | 0%                | 0                  |
| c. No aplica                                                                                                                                                      | 100%              | 1                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                      | 100%              | 5                  |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                                   | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                              |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                                | 0%                | 0                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                                                     | 0%                | 0                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                                    | 0%                | 0                  |

|                                                                                                    |                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| d. 11 a 15 años                                                                                    | 0%                | 0                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                    | 0%                | 0                  |
| f. Más de 20 años                                                                                  | 0%                | 0                  |
| g. No sabe / No responde                                                                           | 100%              | 5                  |
| <b>Total</b>                                                                                       | 100%              | 5                  |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                  | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                              | 0%                | 0                  |
| b. No                                                                                              | 0%                | 0                  |
| c. No aplica                                                                                       | 100%              | 5                  |
| <b>Total</b>                                                                                       | 100%              | 5                  |

**Resultado N07:** Dentro de los establecimientos del sector la práctica mercantil de incluir ceremonia religiosa según la creencia del contratante sin generar un costo adicional es realizada por todos los encuestados de forma reiterativa, obligatoria, uniforme, pública y vigente en el sector.

Teniendo en cuenta lo señalado, es posible certificar la práctica señalada como una costumbre mercantil toda vez que supera el umbral del 70% requerido

|                                                                                                                   |                   |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>17. ¿El servicio funerario incluye ceremonia religiosa?</b>                                                    | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Sí                                                                                                             | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                             | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                      | 100%              | 5                  |
| <b>REITERACIÓN</b>                                                                                                | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de brindar en el servicio funerario una ceremonia religiosa se realiza de manera habitual? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                             | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                             | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                      | 100%              | 5                  |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                             | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que en el servicio funerario debe ir incluida la ceremonia religiosa?                                  |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                             | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                             | 0%                | 0                  |

|                                                                                                                                                               |                   |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Total</b>                                                                                                                                                  | 100%              | 5                  |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                            | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de brindar la ceremonia religiosa dentro de los servicios funerarios es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                         | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                      | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                  | 100%              | 5                  |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                               | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                          |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                                                 | 0%                | 0                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                                | 20%               | 1                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                                                                               | 0%                | 0                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                                                                               | 40%               | 2                  |
| f. Más de 20 años                                                                                                                                             | 40%               | 2                  |
| g. No sabe / No responde                                                                                                                                      | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                  | 100%              | 5                  |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                                                                             | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector?                                                            |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                         | 80%               | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                         | 20%               | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                  | 100%              | 5                  |
| <b>18. Si el usuario no desea una ceremonia religiosa católica ¿Se le ofrece la ceremonia en la religión que practique?</b>                                   | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Sí                                                                                                                                                         | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                  | 100%              | 5                  |
| <b>REITERACIÓN</b>                                                                                                                                            | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de brindar en el servicio funerario una ceremonia religiosa diferente a la católica se realiza de manera habitual?                     |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                         | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                         | 0                 | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                  | 100%              | 5                  |



| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                                                                 | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| ¿Considera que en el servicio funerario debe ir incluida la ceremonia religiosa diferente a la católica?                                                                              |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                                 | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                          | 100%              | 5                  |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                                                    | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de brindar la ceremonia religiosa diferente a la católica dentro de los servicios funerarios es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                                 | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                                              | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                          | 100%              | 5                  |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                                                       | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                                                  |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                                                    | 0                 | 0                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                                                                         | 0                 | 0                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                                                        | 20%               | 1                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                                                                                                       | 0                 | 0                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                                                                                                       | 40%               | 2                  |
| f. Más de 20 años                                                                                                                                                                     | 40%               | 2                  |
| g. No sabe / No responde                                                                                                                                                              | 0                 | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                          | 100%              | 5                  |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                                                                                                     | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector?                                                                                    |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                                 | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                          | 100%              | 5                  |
| <b>19. ¿Si la ceremonia no es católica asciende el valor del servicio funerario?</b>                                                                                                  | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Sí                                                                                                                                                                                 | 0%                | 0                  |
| b. No                                                                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                          | 100%              | 5                  |
| <b>REITERACIÓN</b>                                                                                                                                                                    | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de brindar en el servicio funerario                                                                                                                            |                   |                    |



|                                                                                                                                                                                                                       |                   |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| una ceremonia religiosa diferente a la católica y que esto incrementa el costo del servicio se realiza de manera habitual?                                                                                            |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                 | 0                 | 0                  |
| b. No                                                                                                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                          | 100%              | 5                  |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                                                                                                 | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que en el servicio exequial que contenga una ceremonia religiosa diferente a la católica se deba elevar su costo?                                                                                          |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                 | 100%              | 0                  |
| b. No                                                                                                                                                                                                                 | 0%                | 5                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                          | 100%              | 5                  |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                                                                                    | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de brindar la ceremonia religiosa diferente a la católica dentro de los servicios funerarios e incrementar por esto su valor es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                 | 0                 | 0                  |
| b. No                                                                                                                                                                                                                 | 80%               | 4                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                                                                              | 20%               | 1                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                          | 100%              | 5                  |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                                                                                       | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                                                                                  |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                                                                                    | 0%                | 0                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                                                                                        | 0%                | 0                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                                                                                                                                       | 0%                | 0                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                                                                                                                                       | 0%                | 0                  |
| f. Más de 20 años                                                                                                                                                                                                     | 0%                | 0                  |
| g. No aplica                                                                                                                                                                                                          | 80%               | 4                  |
| h. No sabe - No responde                                                                                                                                                                                              | 20%               | 1                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                          | 100%              | 5                  |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                                                                                                                                     | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector?                                                                                                                    |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                 | 0                 | 0                  |
| b. No                                                                                                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |



|              |      |   |
|--------------|------|---|
| <b>Total</b> | 100% | 5 |
|--------------|------|---|

**Resultado N08:** Los planes funerarios ofrecidos incluyen el servicio de transporte para las personas acompañantes que deseen estar presentes en el proceso de inhumación. Cabe señalar que cada empresa encuestada dispone de un bus y si el cliente desea ampliar el número de buses, se genera un costo adicional. La práctica mencionada es reiterativa, obligatoria, uniforme, pública y vigente en el sector funerario, por lo cual se declara la existencia de esta práctica como una costumbre mercantil dentro del sector.

|                                                                                                                                              |                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>20. ¿Dentro de cualquier servicio funerario se incluye el servicio de transporte (bus) para que las personas asistan a la inhumación?</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Sí                                                                                                                                        | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                        | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |
| <b>21. ¿Cuántos buses son puestos a disposición del cliente en el plan de servicio funerario?</b>                                            | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. 1                                                                                                                                         | 100%              | 5                  |
| b. 2                                                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| c. 3                                                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| d. No aplica                                                                                                                                 | 0%                | 0                  |
| e. Otra                                                                                                                                      | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |
| <b>22. ¿En caso de que los clientes requieren más de un bus, esto genera un costo adicional?</b>                                             | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| Sí                                                                                                                                           | 100%              | 5                  |
| No                                                                                                                                           | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |
| <b>REITERACIÓN</b>                                                                                                                           | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil del servicio funerario de incluir el servicio de transporte en el paquete básico se realiza de manera habitual?       |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                        | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                        | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                 | 100%              | 5                  |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                        | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |

|                                                                                                                                                                        |                   |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| ¿Considera que en la prestación del plan de servicio funerario deba incluir el servicio de transporte?                                                                 |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                  | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                  | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                           | 100%              | 5                  |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                                     | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil incluir el servicio de transporte dentro del plan de servicio exequial básico es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                  | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                  | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                               | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                           | 100%              | 5                  |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                                        | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                                   |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                                     | 0%                | 0                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                                                          | 0%                | 0                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                                         | 20%               | 1                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                                                                                        | 0%                | 0                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                                                                                        | 40%               | 2                  |
| f. Más de 20 años                                                                                                                                                      | 40%               | 2                  |
| g. No sabe / No responde                                                                                                                                               | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                           | 100%              | 5                  |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                                                                                      | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector?                                                                     |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                  | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                  | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                           | 100%              | 5                  |

**Resultado N09:** Las empresas encuestadas incluyen dentro de sus servicios el traslado de un municipio o departamento diferente a la ciudad de Florencia, esta práctica se genera bajo un límite de kilómetros específico y dependiendo si la distancia excede un límite de kilómetros se genera en un costo adicional. Sin embargo, el límite de kilómetros no resulta ser uniforme en todas las empresas. De lo anterior, se logra

determinar que, si se excede un número de kilómetros se genera un costo adicional, lo cual constituye una costumbre mercantil, dado que se da de forma reiterativa, obligatoria, uniforme, pública y vigente.

|                                                                                                                                                                                                                                  |                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| 23. ¿Si la velación y entierro del difunto se desea realizar en otro municipio o ciudad de Colombia, la funeraria ofrece el servicio de traslado?                                                                                | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                            | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                     | 100%              | 5                  |
| 24. ¿El traslado del cuerpo para velación e inhumación en otro municipio o ciudad de Colombia genera algún costo adicional?                                                                                                      | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| b. No                                                                                                                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| c. Depende si excede el límite de kilometraje                                                                                                                                                                                    | 100%              | 5                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                     | 100%              | 5                  |
| 25. ¿Cuál es el límite sin costo en el kilometraje para trasladar el cuerpo a un municipio o ciudad diferente a Florencia, Caquetá?                                                                                              | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Hasta 100 km                                                                                                                                                                                                                  | 40%               | 2                  |
| b. Hasta 200 km                                                                                                                                                                                                                  | 0%                | 0                  |
| c. Hasta 300 km                                                                                                                                                                                                                  | 20%               | 1                  |
| d. Más de 300km                                                                                                                                                                                                                  | 40%               | 2                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                     | 100%              | 5                  |
| <b>REITERACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                               | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de incluir el servicio de traslado para transportar el cuerpo y cancelar un valor adicional dependiendo si se excede el límite de kilómetros incluidos en el plan exequial se realiza de manera habitual? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                            | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                     | 100%              | 5                  |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                                                                                                            | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera obligatoria la práctica mercantil de incluir el servicio de traslado para transportar el cuerpo y cancelar un valor adicional dependiendo si se excede el                                                             |                   |                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| límite de kilómetros?                                                                                                                                                                                                                           |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                                           | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                                                                                           | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                    | 100%              | 5                  |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                              | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de incluir el servicio de traslado para transportar el cuerpo y cancelar un valor adicional dependiendo si se excede el límite de kilómetros incluidos es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                                           | 100%              | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                                                                                           | 0%                | 0                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                                                                                                        | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                    | 100%              | 5                  |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                                                                                                            |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                                                                                                              | 0%                | 0                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                                                                                                                                   | 0%                | 0                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                                                                                                                  | 20%               | 1                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                                                                                                                                                                 | 0%                | 0                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                                                                                                                                                                 | 40%               | 2                  |
| f. Más de 20 años                                                                                                                                                                                                                               | 40%               | 2                  |
| g. No sabe / No responde                                                                                                                                                                                                                        | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                    | 100%              | 5                  |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector?                                                                                                                                              |                   |                    |
| d. Sí                                                                                                                                                                                                                                           | 100%              | 5                  |
| e. No                                                                                                                                                                                                                                           | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                    | 100%              | 5                  |

## 5.2 SECTOR DEL TURISMO DE NATURALEZA

**Muestra:** De acuerdo con el número de establecimientos de comercio y/o comerciantes inscritos en la Cámara de Comercio de Florencia, se procedió a decantar sólo aquellos que realizaran actividades de turismo de naturaleza propiamente dicho. Luego, de

aplicado este filtro, se obtuvieron 31 registros. De estos, una vez se aplicó la encuesta 5 fueron suprimidos, puesto que 3 de ellos pese a encontrarse activos formalmente en el registro mercantil no se encuentran operando por motivos asociados a la baja demanda del servicio en razón a la pandemia causada por el Covid-19 o porque iniciará a prestar el servicio en los próximos meses. Así mismo, 2 manifestaron que materialmente son agencias de viajes y que no prestan el servicio de turismo de naturaleza.

Así las cosas, la población se redujo a 26 comerciantes inscritos que prestaban el servicio de turismo de naturaleza, de los cuales aplicando el muestreo aleatorio simple se encuestaron 23.

**Resultado N01:** Al realizar la primera parte de la encuesta sobre la posibilidad de efectuar el pago del servicio a crédito, los resultados obtenidos, y expuestos a continuación, reportan que solo el 65% de los establecimientos realiza esta práctica. Así mismo, se evidencia el mismo resultado respecto a reiteración y obligatoriedad. De esta forma al no haber superado el porcentaje del 70% se puede establecer que esta práctica no representa una costumbre mercantil.

| 1. ¿El pago del servicio de turismo de naturaleza se puede efectuar a crédito?                                               | Porcentaje | Encuestados |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| a. Sí                                                                                                                        | 65%        | 15          |
| b. No                                                                                                                        | 35%        | 8           |
| <b>Total</b>                                                                                                                 | 100%       | 23          |
| 2. Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿En cuántas cuotas el cliente puede cancelar la totalidad del valor del servicio? | Porcentaje | Encuestados |
| a. 1 cuota                                                                                                                   | 0%         | 0           |
| b. 2 cuotas                                                                                                                  | 30%        | 7           |
| c. 3 cuotas                                                                                                                  | 0%         | 0           |
| d. Otro: Cuál                                                                                                                | 35%        | 8           |

|                                                                                                                                                             |                   |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| e. No aplica                                                                                                                                                | 35%               | 8                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                | 100%              | 23                 |
| <b>REITERACIÓN</b>                                                                                                                                          | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de que el pago del servicio se efectúe a cuotas se realiza de manera habitual?                                                       |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                       | 65%               | 15                 |
| b. No                                                                                                                                                       | 35%               | 8                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                | 100%              | 23                 |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                                       | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que el pago del servicio de turismo de naturaleza debe ser ofrecido a crédito?                                                                   |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                       | 65%               | 15                 |
| b. No                                                                                                                                                       | 35%               | 8                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                | 100%              | 23                 |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                          | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de permitir el pago del servicio de turismo de naturaleza a cuotas es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                       | 65%               | 15                 |
| b. No                                                                                                                                                       | 35%               | 8                  |
| c. No sabe - No responde                                                                                                                                    | 0%                | 0%                 |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                | 100%              | 23                 |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                             | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                        |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                          | 4%                | 1                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                                               | 13%               | 3                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                              | 13%               | 3                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                                                                             | 17%               | 4                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                                                                             | 9%                | 2                  |
| f. Más de 20 años                                                                                                                                           | 9%                | 2                  |

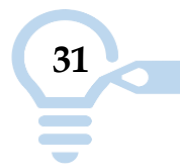
|                                                                                                    |                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| g. No sabe - NR                                                                                    | 35%               | 8                  |
| <b>Total</b>                                                                                       | 100%              | 23                 |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                  | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                              | 65%               | 15                 |
| b. No                                                                                              | 35%               | 8                  |
| <b>Total</b>                                                                                       | 100%              | 23                 |

**Resultado N02:** Referente al derecho del cliente a retractarse del servicio aun cuando no ha pagado por medios digitales o sistema de crédito, se obtuvo que el 87% de los establecimientos realizan esta práctica y la consideran obligatoria, reiterada y uniforme, sin embargo, frente al elemento del plazo para realizar el retracto no existe uniformidad.

Así las cosas, frente a la obligatoriedad, reiteración y uniformidad, al superar el 70% el retracto es posible certificarlo como costumbre mercantil.

|                                                                                                                                                                            |                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>3. ¿El cliente tiene derecho al retracto del servicio aun cuando este no ha pagado por medios digitales o por sistema de crédito?</b>                                   | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Sí                                                                                                                                                                      | 87%               | 20                 |
| b. No                                                                                                                                                                      | 13%               | 3                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                               | 100%              | 23                 |
| <b>4. ¿Cuántos días tiene el cliente para retractarse del servicio?</b>                                                                                                    |                   |                    |
| a. 1 día                                                                                                                                                                   | 4%                | 1                  |
| b. 2 días                                                                                                                                                                  | 9%                | 2                  |
| c. 3 días                                                                                                                                                                  | 26%               | 6                  |
| d. Más de 3 días                                                                                                                                                           | 56%               | 13                 |
| e. No aplica                                                                                                                                                               | 13%               | 23                 |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                               | 100%              | 23                 |
| <b>REITERACIÓN</b>                                                                                                                                                         | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de permitir al cliente el retracto del servicio bajo un límite de tiempo aun cuando este no ha pagado por medios digitales p por sistema de crédito |                   |                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| se realiza de manera habitual?                                                                                                                                                                                                                   |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                                            | 87%               | 20                 |
| b. No                                                                                                                                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| c. No aplica                                                                                                                                                                                                                                     | 13%               | 3                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                     | 100%              | 23                 |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                                                                                                                            | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que en la prestación del servicio se debe permitir al cliente el retracto del servicio bajo un límite de tiempo aun cuando este no ha pagado por medios digitales o por sistema de crédito?                                           |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                                            | 87%               | 20                 |
| b. No                                                                                                                                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| c. No aplica                                                                                                                                                                                                                                     | 13%               | 3                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                     | 100%              | 23                 |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de permitir que el cliente se retracte del servicio bajo un límite de tiempo aun cuando este no ha pagado por medios digitales o por sistema de crédito es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. No                                                                                                                                                                                                                                            | 87%               | 20                 |
| b. No                                                                                                                                                                                                                                            | 13%               | 3                  |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                                                                                                         | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                     | 100%              | 23                 |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                                                                                                             |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                                                                                                               | 9%                | 2                  |
| f. 1 a 5 años                                                                                                                                                                                                                                    | 22%               | 5                  |
| g. 6 a 10 años                                                                                                                                                                                                                                   | 34%               | 8                  |
| h. 11 a 15 años                                                                                                                                                                                                                                  | 9%                | 2                  |
| i. 16 a 20 años                                                                                                                                                                                                                                  | 4%                | 1                  |
| j. Más de 20 años                                                                                                                                                                                                                                | 9%                | 2                  |
| k. No sabe - NR                                                                                                                                                                                                                                  | 13%               | 3                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                     | 100%              | 23                 |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector?                                                                                                                                               |                   |                    |



|              |      |    |
|--------------|------|----|
| a. Sí        | 87%  | 20 |
| b. No        | 0%   | 0  |
| c. No aplica | 13%  | 3  |
| <b>Total</b> | 100% | 23 |

**Resultado N03:** Respecto a las alternativas que se le ofrecen al cliente una vez este desiste del servicio, se obtiene que el 87% de los comerciantes reprograman el plan de conformidad a la fecha solicitada por el cliente. Así, al presentarse de forma reiterada, obligatoria, uniforme y pública, se establece que esta práctica sí representa una costumbre mercantil.

| 5. Cuando el cliente desiste del servicio, ¿qué alternativas se le ofrece?                                                             | Porcentaje | Encuestados |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| a. Se le regresa el dinero                                                                                                             | 4%         | 1           |
| b. Se reprograma unilateralmente por parte de la empresa                                                                               | 9%         | 2           |
| c. Se reprograma de conformidad a la fecha solicitada por el cliente                                                                   | 87%        | 20          |
| d. No sabe / No responde                                                                                                               | 0%         | 0           |
| <b>Total</b>                                                                                                                           | 100%       | 23          |
| REITERACIÓN                                                                                                                            | Porcentaje | Encuestados |
| ¿La práctica mercantil de ofrecer alternativas al cliente cuando este desiste de hacer uso del servicio se realiza de manera habitual? |            |             |
| a. Sí                                                                                                                                  | 91%        | 21          |
| b. No                                                                                                                                  | 0%         | 0           |
| c. No sabe / No responde                                                                                                               | 9%         | 2           |
| <b>Total</b>                                                                                                                           | 100%       | 23          |
| OBLIGATORIEDAD                                                                                                                         | Porcentaje | Encuestados |
| ¿Considera que en la prestación del servicio se debe ofrecer alternativas al cliente cuando este se retracta del servicio?             |            |             |
| a. Sí                                                                                                                                  | 91%        | 21          |
| b. No                                                                                                                                  | 0%         | 0           |
| c. No sabe / No responde                                                                                                               | 9%         | 2           |
| <b>Total</b>                                                                                                                           | 100%       | 23          |



| UNIFORMIDAD                                                                                                                                                                   | Porcentaje | Encuestados |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| ¿La práctica mercantil de ofrecer alternativas al cliente cuando este se retracta de hacer uso del servicio es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |            |             |
| a. Sí                                                                                                                                                                         | 91%        | 21          |
| b. No                                                                                                                                                                         | 0%         | 0           |
| c. No sabe – No responde                                                                                                                                                      | 9%         | 2           |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                  | 100%       | 23          |
| VIGENCIA                                                                                                                                                                      | Porcentaje | Encuestados |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                                          |            |             |
| a. Menos de un año                                                                                                                                                            | 9%         | 2           |
| b. a 5 años                                                                                                                                                                   | 22%        | 5           |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                                                | 35%        | 6           |
| d. 11 a 15 años                                                                                                                                                               | 17%        | 4           |
| e. 16 a 20 años                                                                                                                                                               | 4%         | 1           |
| f. Más de 20 años                                                                                                                                                             | 13%        | 3           |
| g. No sabe / No responde                                                                                                                                                      | 9%         | 2           |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                  | 100%       | 23          |
| PUBLICIDAD                                                                                                                                                                    | Porcentaje | Encuestados |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector?                                                                            |            |             |
| a. Sí                                                                                                                                                                         | 91%        | 21          |
| b. No                                                                                                                                                                         | 0%         | 0           |
| c. No sabe / No responde                                                                                                                                                      | 9%         | 2           |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                  | 100%       | 23          |

**Resultado N04:** Respecto al servicio de turismo a través de reservas, el 100% de los establecimientos coincidieron en que se puede realizar. Para el desarrollo de la misma, 18 encuestados (79% de los encuestados) señalaron que se debe realizar un pago de anticipo en un valor del 50% a 60% sobre el precio total de la reserva, por otro lado 4 encuestados (17% de los encuestados) señalan que el anticipo debe ser menor del 50% y por último 1 encuestado (4% de los encuestados) señaló no solicitar anticipo.

Aunado a lo anterior, frente a todos quienes solicitan un pago de anticipo, consideran que es una práctica obligatoria, reiterada y publica, por lo tanto, se alcanza el lumbral necesario para considerarse como una costumbre mercantil.

|                                                                                                                                                                                                             |                   |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>6. ¿Se puede adquirir el servicio de turismo de naturaleza a través reservas?</b>                                                                                                                        | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                       | 100%              | 23                 |
| b. No                                                                                                                                                                                                       | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                | 100%              | 23                 |
| <b>7. ¿Qué porcentaje de anticipo solicita al cliente para efectuar la reserva del servicio?</b>                                                                                                            |                   |                    |
| a. Menos del 50%                                                                                                                                                                                            | 17%               | 4                  |
| b. Del 50% - 60%                                                                                                                                                                                            | 79%               | 18                 |
| c. Del 60 - 70%                                                                                                                                                                                             | 0%                | 0                  |
| d. Del 70% - 80%                                                                                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| e. Del 90% - 100%                                                                                                                                                                                           | 0%                | 0                  |
| f. No solicita anticipo                                                                                                                                                                                     | 4%                | 1                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                | 100%              | 23                 |
| <b>REITERIDAD</b>                                                                                                                                                                                           | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de que el cliente pueda adquirir el servicio de turismo de naturaleza a través de una reserva y deba cancelar un porcentaje de anticipo se realiza de manera habitual?               |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                       | 96%               | 22                 |
| b. No                                                                                                                                                                                                       | 0%                | 0                  |
| c. No aplica                                                                                                                                                                                                | 4%                | 1                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                | 100%              | 23                 |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                                                                                       | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que en la prestación del servicio el cliente debe adquirir el servicio de turismo de naturaleza a través de una reserva y deba cancelar un porcentaje de anticipo se realiza de manera habitual? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                       | 96%               | 22                 |
| b. No                                                                                                                                                                                                       | 0%                | 0                  |
| c. No aplica                                                                                                                                                                                                | 4%                | 1                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                | 100%              | 23                 |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                                                                          | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |

|                                                                                                    |                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| ¿La práctica mercantil referida es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector?  |                   |                    |
| a. Sí                                                                                              | 96%               | 22                 |
| b. No                                                                                              | 0%                | 0                  |
| c. No aplica                                                                                       | 4%                | 1                  |
| <b>Total</b>                                                                                       | 100%              | 23                 |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                    | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                               |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                 | 9%                | 2                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                      | 22%               | 5                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                     | 31%               | 6                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                    | 17%               | 4                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                    | 4%                | 1                  |
| f. Más de 20 años                                                                                  | 13%               | 3                  |
| g. No aplica                                                                                       | 4%                | 2                  |
| <b>Total</b>                                                                                       | 100%              | 23                 |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                  | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector? |                   |                    |
| c. Sí                                                                                              | 96%               | 22                 |
| d. No                                                                                              | 0%                | 0                  |
| e. No aplica                                                                                       | 4%                | 1                  |
| <b>Total</b>                                                                                       | 100%              | 23                 |

### Resultado N05:

Ante la imposibilidad de prestar el servicio ya fuere por prohibición legal o en su defecto por las condiciones climáticas 19 encuestados (83%) señalaron que se reprogramará de conformidad a la solicitud que hiciere el cliente, 3 encuestados (13% de los encuestados) señalaron que se reprograma de manera unilateral por parte de la empresa y un encuestado (4% de los encuestados) señaló que se regresa el dinero en su totalidad.

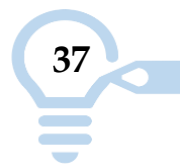
Ante lo anterior, es posible afirmar que la reprogramación de conformidad con los solicitado por el cliente es la práctica más reiterada por los comerciantes y que la misma cumple los elementos para ser una costumbre mercantil.

| 8. Si por condiciones climáticas o por una prohibición legal (caso como el Covid- 19) no se puede prestar el servicio ¿Qué alternativas se le ofrece al cliente?                                                           | Porcentaje | Encuestados |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| a. Se le regresa el dinero en su totalidad                                                                                                                                                                                 | 4%         | 1           |
| b. Se le regresa sobre un porcentaje                                                                                                                                                                                       | 0          | 0           |
| c. Se reprograma unilateralmente por parte de la empresa                                                                                                                                                                   | 13%        | 3           |
| d. Se reprograma de conformidad a la fecha solicitada por el cliente                                                                                                                                                       | 83%        | 19          |
| e. No sabe / No responde                                                                                                                                                                                                   | 0%         | 0           |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                               | 100%       | 23          |
| 9. ¿En cuánto tiempo se realiza el reintegro del dinero al cliente?                                                                                                                                                        | Porcentaje | Encuestados |
| a. 1 - 5 días                                                                                                                                                                                                              | 4%         | 1           |
| b. 5 - 10 días                                                                                                                                                                                                             | 0%         | 0           |
| c. 10 - 20 días                                                                                                                                                                                                            | 0%         | 0           |
| d. 1 mes                                                                                                                                                                                                                   | 0%         | 0           |
| e. No aplica                                                                                                                                                                                                               | 96%        | 22          |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                               | 100%       | 23          |
| REITERIDAD                                                                                                                                                                                                                 | Porcentaje | Encuestados |
| ¿La práctica mercantil de regresar lo pagado o reprogramar la prestación del servicio por causas climáticas o legales que impidan llevar a cabo la actividad turística se realiza de manera habitual?                      |            |             |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                      | 100%       | 23          |
| b. No                                                                                                                                                                                                                      | 0%         | 0           |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                               | 100%       | 23          |
| OBLIGATORIEDAD                                                                                                                                                                                                             | Porcentaje | Encuestados |
| ¿Considera que en el servicio de turismo de naturaleza se debe reintegrar lo pagado o reprogramar en el evento de que no se pueda llevar a cabo la actividad turística por condiciones climáticas o disposiciones legales? |            |             |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                                      | 100%       | 23          |
| b. No                                                                                                                                                                                                                      | 0          | 0           |

|                                                                                                                                                                                        |                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                           | 100%              | 23                 |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                                                     | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de reintegrar lo pagado o reprogramar el servicio a causa de condiciones climáticas o legales es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                  | 100%              | 23                 |
| b. No                                                                                                                                                                                  | 0%                | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                           | 100%              | 23                 |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                                                        | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                                                   |                   |                    |
| a. Menos de un año                                                                                                                                                                     | 9%                | 2                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                                                                                                          | 22%               | 5                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                                                                                                         | 34%               | 8                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                                                                                                        | 9%                | 2                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                                                                                                        | 4%                | 1                  |
| f. Más de 20 años                                                                                                                                                                      | 9%                | 2                  |
| g. No sabe / No responde                                                                                                                                                               | 13%               | 3                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                           | 100%              | 23                 |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                                                                                                      | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector?                                                                                     |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                  | 100%              | 23                 |
| b. No                                                                                                                                                                                  | 0                 | 0                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                           | 100%              | 23                 |

**Resultado N06:** Ante las consecuencias que sobrevienen para aquel cliente o usuario que desatiende las normas de seguridad en la prestación del servicio, se avizora que no se constituye en una costumbre ninguna de las opciones dispuestas, ni los comerciantes dispusieron otras.

Vale indicar que al momento de la recolección de información, los comerciantes señalaron que la desatención de las normas de seguridad por parte del usuario es un hecho inusual, ya que los turistas suelen ser precavidos, incluso afirmaron que a la fecha no había acontecido tal situación.



| 10. ¿Qué ocurre si un usuario desatiende las normas de seguridad en la prestación del servicio?                                                                                                        | Porcentaje        | Encuestados        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| a. No se le sigue prestando el servicio y no hay reintegro del dinero                                                                                                                                  | 13%               | 3                  |
| b. No se le sigue prestando el servicio y se reintegra el dinero                                                                                                                                       | 9%                | 2                  |
| c. Se le cobra un monto adicional de dinero                                                                                                                                                            | 0%                | 0                  |
| d. Se le presta el servicio bajo su propio riesgo                                                                                                                                                      | 61%               | 14                 |
| e. No aplica (No hay riesgo en el servicio)                                                                                                                                                            | 17%               | 4                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                           | 100%              | 23                 |
| <b>REITERIDAD</b>                                                                                                                                                                                      | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de aplicar una medida al cliente cuando este desatiende las normas de seguridad en la prestación del servicio se realiza de manera habitual?                                    |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                  | 22%               | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                                                  | 61%               | 14                 |
| c. No aplica                                                                                                                                                                                           | 17%               | 4                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                           | 100%              | 23                 |
| <b>OBLIGATORIEDAD</b>                                                                                                                                                                                  | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que en el servicio de turismo de naturaleza se debe aplicar una medida al cliente cuando este desatiende las normas de seguridad en la prestación del servicio?                             |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                  | 22%               | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                                                  | 61%               | 14                 |
| c. No aplica                                                                                                                                                                                           | 17%               | 4                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                           | 100%              | 23                 |
| <b>UNIFORMIDAD</b>                                                                                                                                                                                     | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿La práctica mercantil de aplicar una medida al cliente cuando este desatiende las normas de seguridad en la prestación del servicio es conocida y aplicada por todos los establecimientos del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                                                                                                                                  | 22%               | 5                  |
| b. No                                                                                                                                                                                                  | 61%               | 14                 |
| c. No aplica                                                                                                                                                                                           | 17%               | 4                  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                           | 100%              | 23                 |
| <b>VIGENCIA</b>                                                                                                                                                                                        | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Hace cuánto tiempo realiza esta práctica mercantil?                                                                                                                                                   |                   |                    |

|                                                                                                    |                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| a. Menos de un año                                                                                 | 0%                | 0                  |
| b. 1 a 5 años                                                                                      | 0%                | 0                  |
| c. 6 a 10 años                                                                                     | 4%                | 1                  |
| d. 11 a 15 años                                                                                    | 9%                | 2                  |
| e. 16 a 20 años                                                                                    | 0%                | 0                  |
| f. Más de 20 años                                                                                  | 9%                | 2                  |
| g. No sabe / No responde                                                                           | 61%               | 14                 |
| h. No aplica                                                                                       | 17%               | 4                  |
| <b>Total</b>                                                                                       | 100%              | 23                 |
| <b>PUBLICIDAD</b>                                                                                  | <b>Porcentaje</b> | <b>Encuestados</b> |
| ¿Considera que la práctica referida es conocida y utilizada por todos los comerciantes del sector? |                   |                    |
| a. Sí                                                                                              | 22%               | 5                  |
| b. No                                                                                              | 61%               | 14                 |
| c. No aplica                                                                                       | 17%               | 4                  |
| <b>Total</b>                                                                                       | 100%              | 23                 |

## 6. PROPUESTA DE CERTIFICACIÓN

Según los resultados obtenidos de las encuestas practicadas y con base a las características que presenta la costumbre mercantil, se puede aseverar que, dentro de los sectores analizados, sí se realizan prácticas que constituyen costumbre mercantil.

En tal sentido, la Cámara de Comercio de Caquetá, a través de la decisión de la Junta Directiva que apruebe el presente estudio, por medio del Director Jurídico y de Registro de la Cámara de Comercio, podrá certificar la existencia de las siguientes costumbres mercantiles en el municipio de Florencia:

### SECTOR DE FUNERARIAS:

6.1. En el sector de quienes prestan el servicio funerario el mismo se ejecuta mediante planes de afiliación de manera grupal o individual. Para la afiliación en el plan de servicio funerario, es posible limitar su inclusión en razón a la edad y

parentesco, dentro del cual se puede incluir a menores con meses de nacidos y a personas en grado de consanguinidad, de afinidad y civil.

6.2. El pago del servicio funerario se puede hacer por crédito o contado. En el caso del pago del servicio a crédito no se requiere de un codeudor, no obstante, está sujeto a un pago a cuotas y plazo.

6.3. Dentro del servicio funerario se incluye la sala de velación frente a la cual existe una limitación de horario de entrada y salida correspondiente entre 8:00am y 11:00pm respectivamente. Así mismo, se constata que dentro del plan básico, la velación solo comprende un día y en caso de requerirse más tiempo por el cliente, esto genera un costo adicional.

6.4. Dentro del servicio funerario se incluye una ceremonia religiosa según la creencia del contratante sin generar un costo adicional.

6.5. Los planes funerarios ofrecidos incluyen el servicio de transporte para las personas acompañantes que deseen estar presentes en el proceso de inhumación. Para el cumplimiento de lo anterior, se pone a disposición un bus y si el cliente desea ampliar el número de vehículos, se genera un costo adicional.

6.6. Se presta el servicio de traslado del cuerpo a un municipio o departamento diferente a la ciudad de Florencia. Esta práctica se genera bajo un límite de kilómetros específico y dependiendo si la distancia excede un límite de kilómetros se genera en un costo adicional.

#### **SECTOR DE TURISMO DE NATURALEZA:**

6.7. Dentro de la prestación del servicio se le otorga al cliente el derecho de retractarse del mismo aun cuando no ha pagado por medios digitales o sistema de crédito. Ahora, respecto a las alternativas que se le ofrecen al cliente una vez

este desiste del servicio, los comerciantes reprograman el plan de conformidad a la fecha solicitada por el cliente.

6.8. El servicio de turismo se puede contratar a través de reservas, para lo cual, el cliente debe realizar un pago de anticipo en un valor del 50% a 60% sobre el precio total de la reserva.

6.9. Ante la imposibilidad de prestar el servicio ya fuere por prohibición legal o en su defecto por las condiciones climáticas, se reprogramará el servicio de conformidad a la solicitud que hiciere el cliente.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta fase del proyecto, se coligen igualmente conclusiones ya obtenidas en las etapas anteriores y se agrega lo relacionado con el desconocimiento de preceptos jurídicos por parte de los comerciantes.

Este tipo de investigaciones permiten evidenciar las necesidades de los comerciantes del sector, además que consolidan pensamientos de arraigo social con la costumbre y la materialización del derecho a la participación como comerciantes.

Por otro lado, los comerciantes aún son reacios<sup>9</sup> a suministrar información, por unos temores infundados en eventuales sanciones fiscales, administrativas y pecuniarias que la misma pueda aparejar, o por desconfianza en el uso de la información con fines desleales, por lo que es indispensable una campaña de promoción y apertura a la información que permita ampliar la caracterización de los sectores y sus costumbres, para superar esa prevención. Por ejemplo, era decisorio la manera en cómo el encuestador se identificaba ya sea como parte de un proyecto de la Cámara de

---

<sup>9</sup> Vid. OVIEDO ALBÁN, Jorge. *Los usos y costumbres en el derecho privado contemporáneo*. Universidad de la Sabana. Bogotá. 1998. En: <http://www.derecho-comercial.com/Doctrina/oviedo01.pdf>; quien luego de estudiar las publicaciones de diez cámaras de comercio sobre costumbres mercantiles en el país, llega a esta misma conclusión.

Comercio o de la Universidad de la Amazonia, pues según esta filiación el comerciante proporcionaba la información necesaria.

En cuanto a las recomendaciones, resulta imperioso manifestar:

- a. Propiciar encuentros entre comerciantes por sectores y subsectores o espacios de interacción para generar mayor identidad e interlocución, evitar el aislacionismo y empoderar a los comerciantes.
- b. Capacitar a los comerciantes en diferentes temas que hoy por hoy desconocen, principalmente frente a los derechos de los consumidores, propiedad intelectual y sus deberes como comerciantes.