



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

DECRETO NÚMERO DE

()

Por el cual se modifica parcialmente el Capítulo 51 del Libro 2 de la Parte 2 del Título 2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial, las conferidas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, y;

CONSIDERANDO

Que el artículo 78 de la Constitución Política referente a la protección de los derechos de los consumidores indica que: *“la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización”*. Además, señala que: *“serán responsables, de acuerdo con la Ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (...)”*.

Que la Ley 1480 de 2011 en su artículo primero establece como principios generales: *“proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus fines económicos (...)”*.

Que el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 regula la reversión del pago y determina los supuestos bajo los cuales procede, específicamente *“(...) cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso (...)”* y otorga facultades al Gobierno nacional para reglamentar el artículo.

Que fue expedido el Decreto 587 de 2016, a través del cual se reglamentó el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, el cual, a su vez, fue adicionado al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015.

Que es necesario ajustar el alcance de algunas de las causales de procedencia del derecho de reversión de acuerdo con lo establecido por el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, así como dotar de seguridad jurídica y certeza la etapa de presentación de la queja por parte del consumidor ante el proveedor, y la notificación que el primero haga al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

Que es necesario aclarar la responsabilidad de los participantes en el proceso de pago frente a la solicitud de reversión que realice el comprador, así como homologar los tiempos allí previstos de acuerdo con lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

Por el cual se modifica parcialmente el Capítulo 51 del Libro 2 de la Parte 2 del Título 2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo

Que se hace necesario aclarar que el parágrafo 2 del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 señala que el consumidor tendrá derecho a reversar el pago correspondiente a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico siempre y cuando el pago se hubiere realizado a través de una operación de débito automático autorizada por aquél previamente.

Que previamente a la expedición del presente decreto, se llevó a cabo su publicación de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3 y 8 de la Ley 1437 de 2011 y en el Decreto 1081 de 2015 por un término no inferior a quince (15) días para consulta pública.

Que dicho proyecto se envió a la Superintendencia de Industria y Comercio en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009.

DECRETA

Artículo 1. Incorpórese el artículo 2.2.2.51.1.1 al Capítulo 51 del Libro 2 de la Parte 2 del Título 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en los siguientes términos:

Artículo 2.2.2.51.1.1 Definiciones. Para los efectos del presente decreto, se entiende por:

- 1. Consumidor:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiere, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.
- 2. Proveedor o expendedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.
- 3. Producto defectuoso:** Es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

Artículo 2. Modifíquense los artículos 2.2.2.51.1, 2.2.2.51.2, 2.2.2.51.3, 2.2.2.51.4, 2.2.2.51.7 y 2.2.2.51.8 del Capítulo 51 del Libro 2 de la Parte 2 del Título 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, los cuales quedarán así:

Artículo 2.2.2.51.1. Objeto y ámbito de aplicación. El presente capítulo tiene como objeto reglamentar las condiciones y el procedimiento para la reversión de los pagos solicitada por los consumidores según lo previsto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, cuando la adquisición de los bienes se hubiere realizado a través de mecanismo de comercio electrónico, tales como internet, PSE, *call center* o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y, para tal efecto, se hubieren utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

La reversión de los pagos de que trata el presente capítulo no procede cuando hayan sido realizados por medio de canales presenciales.

Parágrafo 1. Las disposiciones previstas en el presente capítulo sólo tendrán efectos para las operaciones en las cuales el productor o expendedor y la entidad emisora del instrumento de pago electrónico se encuentren domiciliados en Colombia.

Por el cual se modifica parcialmente el Capítulo 51 del Libro 2 de la Parte 2 del Título 2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo

Parágrafo 2. Las disposiciones contenidas en el presente capítulo no son aplicables a las relaciones de consumo respecto de las cuales exista regulación especial en materia de reversión de pagos.

Artículo 2.2.2.51.2. Reversión del pago. Cuando la adquisición de bienes se realice mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como internet, PSE, *call center* o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y, para tal efecto, se hubieren utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor en cualquiera de los siguientes casos:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el bien adquirido no sea recibido.
4. Cuando el bien entregado no corresponda a lo solicitado.
5. Cuando el bien entregado se encuentre defectuoso.

Parágrafo. Podrá solicitarse la reversión del pago correspondiente a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos del parágrafo 2 del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

Artículo 2.2.2.51.3. Reversión parcial. Cuando la adquisición corresponda a varios bienes, el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados en el artículo anterior. El consumidor deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del bien o bienes respecto de los cuales se presenta la causal.

Artículo 2.2.2.51.4. Queja ante el proveedor. El consumidor deberá presentar queja ante el proveedor por escrito, de manera verbal o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello, en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente, sobre el contenido mínimo de la queja.

Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el bien o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Adicionalmente, tratándose de bienes, en la misma oportunidad indicará al proveedor que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.

Cualquiera fuere el medio utilizado para interponer la queja, el proveedor deberá emitir constancia de su presentación y entregarla al consumidor, con indicación del radicado de su solicitud, la fecha y los elementos a los que se refiere el artículo 2.2.2.51.5 de este Decreto. No obstante, el consumidor tiene el derecho de solicitar la constancia al proveedor y este estará obligado inexcusablemente a entregársela.

Cuando la identidad, dirección, teléfono y demás datos de contacto del proveedor sean desconocidos, o cuando este se niegue a recibir la queja, el consumidor quedará eximido de la

Por el cual se modifica parcialmente el Capítulo 51 del Libro 2 de la Parte 2 del Título 2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo

obligación de presentarla y mantendrá el bien a disposición para que el proveedor o productor pueda recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.

Parágrafo. En relación con las operaciones fraudulentas o no solicitadas se entenderá que el consumidor tuvo noticia, a más tardar, sesenta (60) días calendario después de que la transacción sea visible en su estado de cuenta y el banco emisor del medio de pago que utilizó para realizar la compra, le haya informado en los términos del literal b del artículo 5 y el literal j del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009 y demás normas aplicables.

Si no existe certeza sobre la fecha exacta en la que el consumidor tuvo noticia de cualquiera de los hechos que den lugar al derecho de reversión se observará lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 4 de la Ley 1480 de 2011.

Artículo 2.2.2.51.7. Contenido de la notificación. La notificación al emisor del instrumento de pago deberá cumplir con los mismos requisitos a los que se refiere el artículo 2.2.2.51.5 de este Decreto. Adicionalmente, deberá identificarse la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, e informar acerca de la constancia de presentación de la queja ante el proveedor, en la cual conste la fecha y causal que la sustentan.

Artículo 2.2.2.51.8. Trámite de la reversión del pago. Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de treinta (30) días hábiles para hacer efectiva la reversión. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud del proveedor o los participantes del proceso, la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones a las que hace alusión el artículo 2.2.2.51.6 del presente decreto. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible las siguientes causales: i) la inexistencia de la operación, ii) la inexistencia de fondos, iii) la omisión de informar la causal alegada que sustenta la solicitud de la reversión, iv) haberse omitido la presentación de la queja al proveedor v) que la notificación al emisor no hubiere cumplido con los correspondientes requisitos vi) prueba de que el proveedor ya realizó directamente la devolución del dinero. La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor del bien el valor de la transacción o el monto faltante. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al consumidor.

Parágrafo 1. El banco o entidad en la cual el productor o proveedor tiene la cuenta de depósito deberá suministrar a este la información de la transacción reversada.

Parágrafo 2. Los participantes en el proceso de pago deberán tener a disposición del consumidor, en su sitio web o por cualquier medio idóneo, un formulario de solicitud de reversión del pago, sin perjuicio de que el consumidor pueda presentar la solicitud de reversión de pago en otro documento que cumpla con los requisitos establecidos en el presente capítulo. Dicho formulario contendrá expresamente las causales que dan lugar a la reversión del pago las cuales serán señaladas por el consumidor según sea su caso.

Parágrafo 3. Los hechos y la causal invocada registrados en la constancia que el proveedor del bien emita al consumidor serán la base para la oponibilidad que realice el emisor del instrumento de pago electrónico.

Artículo 3. Vigencia. El presente Decreto rige un (1) mes después de su publicación en el Diario Oficial.

Por el cual se modifica parcialmente el Capítulo 51 del Libro 2 de la Parte 2 del Título 2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C.

EL MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO,

JOSÉ MANUEL RESTREPO ABONDANO