

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 16-163075- -00001-0000	Fecha: 2016-07-27 17:03:04
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor  
**HECTOR HUMBERTO BAÑOL**  
hectorhbto@gmail.com

Asunto: Radicación: 16-163075- -00001-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

### 1. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.



Ahora bien, una vez realizada la anterior precisión, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

## 2. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

En virtud de dichas competencias, entre otras, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa e indicación pública de precios, y protección contractual (cláusulas abusivas).

A continuación procedemos a resolver los interrogantes de su consulta así:

“1. Cuando (sic) recibo una solicitud de garantía, el tiempo otorgado para dar una respuesta sobre la misma cuenta dentro del tiempo para procesar la reparación/cambio o devolución del dinero?”

El artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor- establece como requisito de procedibilidad para la acción de protección al consumidor el que el consumidor presente una reclamación directa ante el proveedor o productor a demandar.

En relación con el tema consultado, el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 dispone:

“Artículo 58. Procedimiento. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las



acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:

(...)

5. A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente, con observancia de las siguientes reglas:

(...)

c) El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo,

(...)"

En el mismo sentido, se establece en el artículo 2.2.2.32.2.2. del Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo", que compiló el Decreto 735 de 2013, por ser norma reglamentaria del sector, lo siguiente:

"Artículo. 2.2.2.32.2.2. Decisión del productor o expendedor. De conformidad con lo dispuesto en el literal c. del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, el productor o el expendedor, según corresponda, debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas deben ser entregados al consumidor al momento de informarle la decisión correspondiente.

El término para resolver la reclamación directa presentada por el consumidor empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud de efectividad de la garantía legal con los requisitos establecidos en el artículo 2.2.2.32.2.1. del presente Decreto.

Parágrafo. En los casos de efectividad de la garantía legal, de acuerdo con lo establecido en numeral 1 del artículo 11 de Ley 1480 de 2011, como regla general, procederá reparación totalmente gratuita de defectos del bien y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero." (Resaltado fuera de texto).

Por su parte, el artículo 2.2.2.32.2.1. del referido Decreto 1074, establece:

"Artículo. 2.2.2.32.2.1 Solicitud de la efectividad de la garantía legal. Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente.

En caso de que desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquel.

El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y el productor o expendedor así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el productor o expendedor, según el caso.

Parágrafo. El consumidor que ejerza la acción jurisdiccional de protección al consumidor deberá haber surtido previamente la reclamación directa prevista en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.” (Resaltado fuera de texto).

De conformidad con las normas transcritas, tenemos que el término para plazo para dar respuesta a la solicitud de efectividad de garantía (reclamación directa) efectuada por un consumidor, es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de la recepción del mensaje.

Además, el productor y/o proveedor debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Dar la respuesta por escrito.
- Debe ser sustentada, esto es, contener las razones por las cuales se adopta la decisión, ya sea aceptar la reclamación, hacer efectiva la garantía en una forma distinta a la solicitada o negar la solicitud.
- Deben anexarse las pruebas que soportan la decisión.

Ahora bien, el término otorgado para realizar la reparación, la reposición o cambio y la devolución del dinero, son diferentes al término otorgado para dar respuesta a la reclamación directa, como se verá a continuación.

El artículo 2.2.2.32.2.7 del Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015, establece el plazo para la reparación, de los bienes frente a los cuales se ha exigido del productor y/o proveedor la efectividad de la garantía:

“Artículo. 2.2.2.32.2.7 Plazo para la reparación del bien. La Superintendencia de Industria y Comercio determinará, de acuerdo con la naturaleza del bien y la falla que esté presente, el plazo máximo dentro del cual se deberá cumplir con la reparación para la efectividad de la garantía legal. En los casos para los cuales la Superintendencia no haya fijado un plazo distinto, la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación.

En los casos en los que el productor o proveedor dispongan de un bien en préstamo para el consumidor mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles.” (Resaltado fuera de texto).

En relación con la reposición o cambio, establece el artículo 2.2.2.32.2.8 del Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015:

“Artículo. 2.2.2.32.2.8. Plazo para la reposición del bien por la efectividad de la garantía legal. De acuerdo con la naturaleza del bien, la Superintendencia de Industria y Comercio determinará el plazo máximo dentro del cual se deberá realizar la reposición



del mismo para la efectividad de la garantía legal, cuando el consumidor haya optado por esta modalidad o cuando el bien no sea susceptible de ser reparado, según corresponda. Para los casos en que la Superintendencia no fije un plazo distinto, la reposición deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

En caso de bienes cuya tradición esté sujeta a registro, la reposición se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa.

En cualquier caso, una vez el consumidor sea informado de la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa, tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes. En caso que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos del registro serán asumidos por el productor o expendedor.

En caso que el consumidor no cumpla con dicho término, el productor o expendedor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, a menos que dicha demora sea imputable al productor o expendedor como consecuencia de no haber asumido efectivamente los costos de registro mencionados en el inciso anterior.” (Resaltado fuera de texto).

Finalmente, el plazo o término para realizar la devolución se encuentra reglamentado en el artículo 2.2.2.32.2.9 del Decreto 1074 de 2015, en los siguientes términos:

“Artículo. 2.2.2.32.2.9 Plazo para la devolución del dinero por la efectividad de la garantía legal. Cuando el bien no sea susceptible de ser reparado o en caso de repetirse la falla, y el consumidor haya optado por la devolución del dinero para la efectividad de la garantía legal, según corresponda, esta deberá producirse a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, libre de gravámenes.

En cualquier caso, una vez el consumidor sea informado de la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa, tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien objeto de solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes.

En caso que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos de dicho registro serán asumidos por el productor o expendedor.

En caso que el consumidor no cumpla con dicho término, el productor o expendedor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 a menos que dicha demora sea imputable al productor o expendedor como consecuencia de no haber asumido efectivamente los costos de registro mencionados en el inciso anterior.

En los casos en que la devolución del dinero se realice mediante consignación bancaria, el consumidor deberá suministrar los datos necesarios para el efecto, una vez le sea



informada la decisión del productor o proveedor.

Parágrafo. Para efectos de este capítulo y en los casos en que el bien mueble haya sido adquirido a través de un medio de financiación, se aplicará lo dispuesto en el parágrafo segundo del artículo 2.2.2.32.3.3 del presente Decreto.” (Resaltado fuera de texto).

En respuesta a su pregunta, debe decirse que el proveedor y/o productor cuenta con n término de 30 días hábiles para realizar la reparación, 10 días hábiles para la reposición si los bienes no están sometidos a registro, caso en el cual el término se amplía a 30 días hábiles, y 15 días hábiles para la devolución del dinero, términos que empezarán a contarse, a partir de que el consumidor ponga el bien a disposición del proveedor.

Así mismo, se infiere de las normas transcritas, que la entrega del bien para hacer efectiva la garantía (reparación, reposición o cambio y devolución del dinero), debe ocurrir una vez el productor y/o proveedor haya dado respuesta a la reclamación directa del consumidor de conformidad con lo indicado en los artículos 2.2.2.32.2.1 y 2.2.2.32.2.2 del Decreto 1074 de 2015.

En este sentido debe tenerse en cuenta, que la sustentación de la respuesta a la reclamación debe permitir al consumidor conocer de manera suficiente el estado en el cual se encuentra el producto involucrado, la posición que adoptó el productor y/o proveedor al respecto y la información que le permita adoptar una decisión al respecto, esto es, aceptar la respuesta o promover una de las acciones que la norma ha consagrado a su favor.

Las normas transcritas nada indican en relación con la forma en que debe procederse si dicho término se supera y en consecuencia se incumple, no obstante, en opinión de esta Oficina Asesora Jurídica debe recordarse que por disposición del inciso segundo del artículo 4° de la Ley 1480 de 2011 “(...) serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el productor y/o proveedor”

Se reitera además, que las controversias que se presenten, pueden resolverse dentro del proceso de la acción jurisdiccional de protección al consumidor, en el cual el juez, en la sentencia que resuelve una situación particular puesta a su consideración por el demandante, evaluará las circunstancias de cada caso concreto y resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso.

Además de lo mencionado, consideramos pertinente informarle lo siguiente:

La Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor y las normas que lo reglamentan, contemplan específicas disposiciones en relación con las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia.



El Capítulo V de la mencionada ley, titulado “De las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia”, dispone en el artículo 46:

“Deberes especiales del productor y proveedor. El productor o proveedor que realice ventas a distancia deberá:

1. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que este ha sido plena e inequívocamente identificado.
2. Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.
3. Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del proveedor y del productor del bien.
4. Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.

Parágrafo. Dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición de la presente ley, el Gobierno Nacional se encargará de reglamentar las ventas a distancia.”.

Mediante el Decreto 1499 del 12 de agosto de 2014, se reglamentaron las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia.

El artículo 2.2.2.37.2. del Capítulo 37 del Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”, que compila el Decreto 1499 DE 2014, por ser norma reglamentaria del sector, señala el ámbito de aplicación:

“El presente decreto es aplicable a las relaciones de consumo que se efectúen a través de ventas a distancia o de aquellas que utilizan métodos no tradicionales.

Parágrafo. Las disposiciones contenidas en el presente decreto no son aplicables a las relaciones de consumo respecto de las cuales exista regulación especial en materia de ventas a distancia o ventas que utilizan métodos no tradicionales.”.

Así mismo, el artículo 2.2.2.37.3. del mencionado decreto 1074 de 2015, que como ya se mencionó, compila las disposiciones del Decreto 1499 de 2014, establece las modalidades de las ventas que utilizan métodos no tradicionales, indicando que son de tres tipos:

- “1. Las ventas realizadas en el lugar de residencia o de trabajo del consumidor.
2. Las ventas en las que el consumidor es abordado de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio.
3. Las ventas en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.”.

El artículo 2.2.2.37.7 del referido decreto, en relación con la responsabilidad de productores y/o proveedores en este tipo de ventas, establece:

“Artículo 2.2.2.37.7. Responsabilidad. Para efectos del presente capítulo, se entenderá que las obligaciones previstas en los numerales 3 y 4 del artículo 46 de la Ley 1480 de 2011, son exigibles exclusivamente a quien realiza la operación de venta en forma directa al consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, el productor es responsable del cumplimiento de dichas obligaciones, cuando un tercero la operación de venta en su nombre y representación.

Respecto de las obligaciones previstas en los numerales 1 y 2 del artículo 46 de Ley 1480 de 2011, en lo que tiene ver con la entrega bien o servicio y la posibilidad de presentar reclamaciones y solicitar devoluciones, el productor y el proveedor serán solidariamente responsables, de conformidad con los artículos 10 Y 11 la misma ley.”

La norma no establece el término ni la forma en que en este tipo de ventas debe realizarse la reparación, la reposición o cambio o la devolución del dinero, no obstante, en nuestra opinión son aplicables las disposiciones generales que fueron explicadas anteriormente, sin perder de vista los medios mediante los cuales se realizaron las transacciones, para ajustarlas a estos.

“2. En caso de que el cliente solicite la devolución del dinero pagado con una tarjeta de crédito, mi parte del proceso se cumple con que yo solicite la reversión y me sea confirmada la misma o en este caso hasta que no sea efectivamente visible para el cliente no cesa mi responsabilidad?.”

La reversión de pagos, es una figura contemplada para aquellos casos en que se realiza venta de bienes y servicios, a través de mecanismos de comercio electrónico utilizando para realizar el pago cualquier instrumento de tipo electrónico. Está consagrada en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en los siguientes términos:

“Artículo 51. Reversión del pago. Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor 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.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el



producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello al proveedor, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.

Lo anterior, sin perjuicio del deber del proveedor de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El Gobierno Nacional reglamentará el presente artículo.

**PARÁGRAFO 1o.** Para los efectos del presente artículo, se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros.

**PARÁGRAFO 2o.** El consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el gobierno Nacional para el efecto.” (Resaltado fuera de texto).

Frente al tema, María Lorena Flórez Rojas en su artículo “La reversión del pago dentro del contexto del comercio electrónico y sus implicaciones prácticas en el régimen jurídico colombiano”, publicado por la Universidad de los Andes, Facultad de Derecho en la Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías, No. 10, Julio - Diciembre de 2013, señaló:

“En el proceso de reversión del pago interactúan el proveedor o productor, el emisor del instrumento de pago y el consumidor. De ello se desprende que el emisor del instrumento de pago se encuentra vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que esta entidad será también competente para tramitar lo relacionado con la protección al consumidor financiero. Debido a esta competencia, dicha entidad dispone que los establecimientos de crédito tienen la obligación de brindar “productos y servicios con estándares de seguridad y calidad de acuerdo con las condiciones



ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas”.100 Por ello, en la Circular Externa 022 de 2010101 determinó los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para realizar operaciones a través de internet, y estableció una serie de medidas encaminadas a fortalecer la seguridad y la calidad en el manejo de la información de los clientes y usuarios de las entidades vigiladas, bien sea que acudan a cualquiera de los instrumentos para la realización de operaciones (tarjetas débito, crédito, dispositivos móviles y órdenes electrónicas para la transferencia de fondos) o a los canales de distribución de servicios financieros (oficinas, cajeros automáticos, receptores de cheques, receptores de dinero en efectivo, pos, sistemas de audio respuesta —ivr—, centros de atención telefónica —Call Center, Contac Center—sistemas de acceso remoto para clientes ras, internet y dispositivos móviles), a través de los cuales estas prestan sus servicios.

“(100) Literal a) del artículo 5º de la Ley 1328 de 2009.

“(101) El documento completo de la Circular Externa 002 de 2010 se puede consultar en: <http://www.superfinanciera.gov.co/> siguiendo el enlace Normas/Normativa/Circulares externas/022/anexos. Consultada el 3 de mayo de 2013.”

Tenemos entonces que, de conformidad con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 para que proceda la reversión del pago, será necesario que confluyan en una misma transacción los siguientes aspectos:

- Que la venta se realice mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual
- Que el consumidor sea objeto de fraude, el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso, o se trate de una operación no solicitada por este.
- Que para realizar el pago se utilice una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.
- El consumidor deberá ejercer dicho derecho, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que conoció de la causal que autoriza el ejercicio del derecho.

El proceso de reversión está encaminado a devolver la transacción a un estado tal, como si no hubiera ocurrido, puesto que eliminaría, por decirlo de alguna manera, la operación realizada por el consumidor, el proveedor y la entidad financiera. Debe tenerse en cuenta que en la reversión vuelven a participar todos nuevamente.

Es preciso considerar que el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 fue reglamentado por el Decreto 587 del 11 de abril de 2016, adicionando un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015 “[p]or medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”, que compila las normas reglamentarias del sector; el cual estableció en su artículo 2.2.2.51.4, lo siguiente:



“Artículo 2.2.2.51.4. Queja ante el proveedor del bien o servicio. 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 la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto 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 la presentación de la misma, con indicación la fecha y causal que la sustentan.

Cuando la identidad, dirección, teléfono y demás datos de contacto del proveedor se desconozcan, o cuando se niegue a recibir la queja, el consumidor quedará eximido de la 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.”. (Resaltado fuera de texto).

Por su parte, el artículo 2.2.2.51.6. establece el procedimiento que debe realizarse para notificar al emisor del instrumento de pago electrónico:

“Artículo 2.2.2.51.6. Notificación emisor del instrumento de pago electrónico. Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que el consumidor tiene para presentar la queja ante el proveedor del bien o servicio, según lo dispuesto en el artículo anterior, aquel deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra por los canales que disponga de la reclamación referida a la adquisición del bien o servicio. Para tal efecto, será suficiente la notificación del consumidor en la cual se indique el hecho de haber satisfecho la obligación de devolver el bien cuando sea precedente y el soporte o constancia de presentación de la queja al proveedor. El emisor del instrumento de pago se sujetará a lo manifestado por el consumidor sobre la devolución del bien. Cuando el consumidor del bien o servicio no sea el mismo titular del instrumento de pago, la notificación al emisor de dicho instrumento deberá ser presentada por titular del producto financiero, sin perjuicio de que consumidor deba cumplir con lo establecido en el artículo 2.2.2.51.4. y 2.2.2.51.5 del Presente Decreto.”. (Resaltado fuera de texto).



En relación con el trámite que debe realizarse para llevar a cabo la reversión, dispone el artículo 2.2.2.51.8 del decreto 587 de 2016:

“Artículo 2.2.2.51.8. Trámite de 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 quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud 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 la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión. 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 producto 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 éste 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.”. (Resaltado fuera de texto).

Al respecto debe tenerse en cuenta que por disposición del parágrafo 1° del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, se entienden por participantes en el proceso de pago, entre otros:

- Los emisores de los instrumentos de pago,
- Las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor,
- Los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor.

En consecuencia, en respuesta a su pregunta, debe tenerse en cuenta que la obligación de notificar al emisor del instrumento de pago, es del consumidor, no del proveedor.

Al respecto, la Dirección de Regulación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante concepto 2-2016-011528 REF: 1-2016-011853 del 30 de junio de 2016, manifestó:

“R/. La obligación de notificar al emisor del instrumento de pago está en cabeza del



consumidor quien una vez agotado el requisito de la queja ante el proveedor hace saber al emisor del instrumento de pago que ha procedido en ese sentido y solicita la reversión del pago. La obligación no está en cabeza del proveedor quien solamente deberá dar trámite a la queja interpuesta por el consumidor.”

No obstante, esta Oficina Jurídica considera que el proveedor no podrá evadir su responsabilidad hasta tanto no finalice dicho proceso, pues la norma es clara al indicar que de no existir recursos suficientes en la cuenta del proveedor, este deberá “reembolsar directamente al consumidor del producto el valor de la transacción o el monto faltante.”

De conformidad con el artículo 2.2.2.51.9 del Decreto 587 de 2016 las controversias que se deriven de la solicitud de reversión del pago deben ser dirimidas por la autoridad judicial o administrativa correspondiente.

En atención a lo anterior, y teniendo en cuenta que el referido decreto aún no se encuentra vigente, consideramos pertinente sugerir que su consulta sea direccionada a la Dirección de Regulación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Entidad que consideramos competente para tomar una posición definitiva en relación con sus cuestionamientos.

“3. Cuales (sic) son las normas vigentes que reglamentan estas consultas?”

Las normas que reglamentan los temas de su consulta son la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor y las disposiciones reglamentarias contenidas en el Decreto 1074 de 2015.

Es importante precisar que por disposición de su artículo 2º, el Decreto 587 del 11 de abril de 2016, mediante el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015, empezará a regir “seis (6) meses después de su publicación en el Diario Oficial”.

El referido Decreto, fue publicado en el Diario Oficial 49.841 del 11 de abril de 2016, por lo tanto debe dársele aplicación a partir de octubre de los corrientes.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/drupal/Doctrina-1>

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad

de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Adonia Aroca  
Revisó: Jazmín Rocio Soacha  
Aprobó: Jazmín Rocio Soacha

