

CIRCULAR EXTERNA No. 007

Bogotá D.C. (05-09-2022)

Para: Personas naturales o jurídicas propietarias de los establecimientos de comercio dedicados a la prestación del servicio de consumo de alimentos y/o bebidas, y en cualquier otro en que se sugiera pago de propina o haya lugar a ella cuando el cliente así lo determine.

Asunto: Modificación de los numerales 2.4, 2.4.1 y 2.4.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

1. OBJETO

Impartir instrucciones relativas a la forma como se debe informar a los consumidores los precios y la voluntariedad de la propina, así como del correlativo derecho que les asiste de no pagarla o de modificar su cuantía cuando esta les sea sugerida, de acuerdo con el mandato legal contenido en el artículo 3 de la Ley 1935 de 2018.

2. FUNDAMENTO LEGAL

La Constitución Política de Colombia en su artículo 78 establece 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.

Conforme con el numeral 2 del artículo 1, numeral 1.3 del artículo 3, numeral 7 del artículo 5, artículo 23 y artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, los consumidores tienen el derecho de acceder a una información adecuada, clara, completa, veraz, transparente, oportuna, suficiente, verificable, comprensible, precisa e idónea, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

A su turno, en el inciso primero del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 se prevé que el precio de venta de los productos debe informarse visualmente al público y que las diferentes formas que aseguren la información visual del precio serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por su parte, el artículo 3 de la Ley 1935 de 2018, "*Por medio de la cual se reglamenta la naturaleza y destinación de las propinas*", estableció en cabeza de esta Superintendencia la obligación de impartir las instrucciones relativas a la forma como se debe informar a los consumidores acerca de los precios y de la voluntariedad de la propina, así como del correlativo derecho que les asiste de no pagarla o de modificar su cuantía cuando esta les sea sugerida.



De otro lado, los numerales 1, 2 y 19 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 y los numerales 17 y 55 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, establecen dentro de las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, así como instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse tales normas, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación y vigilar lo relacionado con la información suministrada al consumidor sobre la voluntariedad de las propinas, y su efectiva destinación por parte de los establecimientos de comercio.

Asimismo, en el numeral 2.4 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, se encuentran algunas instrucciones relativas a la información pública de precios y la voluntariedad de las propinas.

Ahora bien, en atención a lo previsto en la Ley 1935 de 2018, se considera necesario actualizar el contenido de la Circular Única de esta Superintendencia, en aras de impartir las instrucciones relativas a la forma como se debe informar a los consumidores los precios y de la voluntariedad de la propina, así como el correlativo derecho que les asiste de no pagarla o de modificar su cuantía cuando esta les sea sugerida.

Así las cosas, y con fundamento en las disposiciones señaladas, se modifican los numerales 2.4, 2.4.1 y 2.4.2 de la Circular Única de esta Superintendencia, de manera que los conceptos y supuestos fácticos en ella contenidos resulten concordantes con lo dispuesto en las Leyes 1480 de 2011 y 1935 de 2018.

3. INSTRUCTIVO

Modificar los numerales 2.4, 2.4.1, y 2.4.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, los cuales quedarán así:

“2.4. Información de precios

El precio de venta al público de cada uno de los productos que se expendan en los establecimientos de comercio, dedicados a la prestación del servicio de consumo de alimentos y/o bebidas, debe ser informado mediante el sistema de lista fijada en un lugar suficientemente visible a los consumidores o a través del uso de cartas físicas en las cuales se indique el precio de cada uno de los productos que se ofrecen al público.

El establecimiento de comercio podrá poner a disposición de los consumidores medios tecnológicos para verificar los precios, como mecanismo adicional para brindar información, sin perjuicio de la obligación de presentarlos visualmente a través de los medios que se indican en el inciso anterior.





Parágrafo primero: Los establecimientos a los que hace referencia la presente instrucción deben abstenerse de utilizar textos, imágenes o cualquier tipo de elemento que induzca en error al consumidor sobre el precio del producto, como por ejemplo:

- a. Anunciar el precio en decenas o centenas y con aclaraciones del tipo “precios en miles de pesos colombianos”, “20K” u otros similares o equivalentes.
- b. Utilizar expresiones indeterminadas, tales como, “según el tamaño”, “según el peso” u otros similares o equivalentes.
- c. Anunciar el precio con uso de palabras que no correspondan al idioma castellano.
- d. Anunciar rangos de precios sin especificar el precio correspondiente a cada producto.
- e. Anunciar precios con el uso de símbolos de denominación que no correspondan al peso colombiano.
- f. Usar símbolos o convenciones sin definir su significado.

Parágrafo segundo: Los establecimientos a los que hace referencia la presente instrucción deben abstenerse de imponer cualquier tipo de requisito para acceder a los precios, como por ejemplo:

- a. Registrarse en una página web o red social.
- b. Requerir datos personales¹.
- c. Requerir conceder permisos de acceso a aplicaciones que no sean indispensables para la visualización de los precios.

Parágrafo tercero: En los establecimientos que utilicen el sistema de “carta” para anunciar los productos que ofrecen y su precio, por lo menos una carta deberá ser visible a los consumidores de tal forma que puedan consultar los precios antes de ingresar a dicho establecimiento.

2.4.1. Voluntariedad de la propina

Se entiende por propina el reconocimiento en dinero que en forma voluntaria el consumidor otorga a las personas que hacen parte de la cadena de servicios en los establecimientos comerciales de que trata el numeral precedente, por el buen servicio y producto recibido e independiente del valor de venta registrado.

Sin perjuicio del ofrecimiento que el consumidor pueda realizar para el reconocimiento de la propina, esta puede ser sugerida por el establecimiento de comercio y su aceptación siempre dependerá de la voluntad del consumidor, por lo que obedece a su decisión pagarla o no.

¹ El tratamiento de datos personales se regirá por la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias.



En ningún caso la propina podrá superar el 10% del valor del servicio prestado cuando esta sea sugerida por el establecimiento de comercio e incorporada en la factura previa aceptación del consumidor.

La determinación del consumidor de no pagar la propina o la de modificar su cuantía cuando ésta le sea sugerida, puede adoptarse en cualquier momento, incluso después de expedida la factura de venta si al cliente no se le preguntó con antelación a su expedición, conforme a lo establecido en el numeral 2.4.2 de la presente Título.

2.4.2. Obligación de informar sobre la voluntariedad de la propina

Los propietarios y administradores de establecimientos de comercio dedicados a la prestación del servicio de consumo de alimentos y bebidas, y en cualquier otro en que se sugiera pago de propina o haya lugar a ella cuando el cliente así lo determine, deberán informar a los consumidores acerca de la voluntariedad de la propina, su destinación y el correlativo derecho que les asiste de no pagarla o de modificar su cuantía cuando ésta les sea sugerida, mediante avisos fijados a la entrada del establecimiento de comercio con tamaño y ubicación adecuado, de forma que sea visible a los consumidores que ingresen, así como en las cartas y listas de precios que se entreguen a los consumidores, con el siguiente texto:

“ADVERTENCIA PROPINA: Se informa a los consumidores que este establecimiento de comercio sugiere a sus consumidores una propina correspondiente al XX% (indicar el porcentaje que se sugiere) del valor de la cuenta, el cual podrá ser aceptado, rechazado o modificado por usted, de acuerdo con su valoración del servicio prestado. Al momento de solicitar la cuenta, indíquelo a la persona que lo atiende si quiere que dicho valor sea o no incluido en la factura o indíquelo el valor que quiere dar como propina.

En este establecimiento de comercio los dineros recogidos por concepto de propina se destinan única y exclusivamente a reconocer el trabajo de las personas que hacen parte de la cadena de servicios.

En caso de que tenga algún inconveniente con el cobro de la propina, comuníquese con la línea de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio: (601) 592 0400 en Bogotá o para el resto del país línea gratuita nacional: 01 8000 910165, para que radique su queja. También puede radicarla a través del correo contactenos@sic.gov.co escribiendo en el asunto o texto del correo - Queja cobro de propina.”

Sin perjuicio de la obligación de fijar los avisos señalados en el presente numeral, se deberá preguntar al consumidor, cuando este solicite la liquidación de su cuenta, si desea incluir en la factura o el documento equivalente el pago o no de la propina, o si desea pagar una cantidad diferente de la sugerida.”

4. RÉGIMEN SANCIONATORIO

El incumplimiento de lo establecido en esta Circular dará lugar a las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 y en las demás disposiciones legales aplicables, o en aquellas que las adicionen, modifiquen o substituyan.

5. VIGENCIA

La modificación a los numerales 2.4 y 2.4.1 prevista en la presente Circular Externa rigen a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

La modificación al numeral 2.4.2 prevista en la presente Circular Externa rige dentro de los 2 meses siguientes a su publicación en el Diario Oficial.

Cordialmente,



JUAN CAMILO DURÁN TÉLLEZ
Superintendente de Industria y Comercio (E)

Elaboró: Ana García/ Javier Meléndez/ Lizz Pacheco
Revisó: Paola Pérez/ Héctor Barragán
Aprobó: Rocío Soacha/ Álvaro Yáñez

