



## MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

### DECRETO NÚMERO DE

( )

Por el cual se sustituye el Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 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 define algunos criterios para su funcionamiento en el caso de bienes, servicios u obligaciones de cumplimiento periódico, y asimismo 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 Título 2 de la Parte 2 del Libro 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 sustituye el Capítulo 51 del del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

Que se hace necesario aclarar que el párrafo 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.

En mérito de lo expuesto,

## DECRETA

**Artículo 1. *Sustitución del Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015.*** Sustitúyase el Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, el cual quedará así:

### “CAPÍTULO 51

#### REVERSIÓN DEL PAGO

**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 las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como internet, PSE, call center 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.

La reversión de los pagos de que trata el presente capítulo no procede cuando la venta o el pago 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 proveedor y la entidad emisora del instrumento de pago electrónico se encuentren domiciliados o con representación legal en Colombia.

**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.

**Parágrafo 3.** Podrá solicitarse la reversión del pago correspondiente 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 señalados por este Decreto.

**Artículo 2.2.2.51.2. *Causales para la 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, previo agotamiento del trámite previsto en el artículo 2.2.2.51.8 de este Decreto, en cualquiera de los siguientes casos:

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

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.

**Artículo 2.2.2.51.3. Reversión parcial.** Cuando la adquisición corresponda a varios bienes o servicios u obligaciones de cumplimiento periódico a los cuales hace referencia el párrafo 3 del artículo 2.2.2.51.1., el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago, y deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión.

**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, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente sobre el contenido mínimo de la queja. En todo caso, el consumidor podrá enviar la queja al correo electrónico definido por el proveedor.

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.

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 obligación de presentarla.

Tratándose de bienes, la queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la causal o justificación alegada y el consumidor indicará 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. De igual forma, cuando el consumidor esté eximido de presentar la queja, deberá mantener el bien a disposición del proveedor en las mismas condiciones y en el mismo lugar en el que lo recibió.

Por su parte, tratándose de servicios u obligaciones de cumplimiento periódico a los cuales hace referencia el párrafo 3 del artículo 2.2.2.51.1., la queja deberá ser presentada en un tiempo máximo de un mes después de ocurrido el pago identificando de ser el caso, la cuota de la cual solicita reversión.

**Parágrafo 1.** En relación con las operaciones fraudulentas o no solicitadas se entenderá que el consumidor tuvo noticia:

1. A más tardar, treinta (30) días calendario después del envío de un mensaje de texto (SMS) o de un correo electrónico al consumidor en el que sea notificado de la realización de la transacción o de que la transacción sea visible en su estado de cuenta; o
2. O Cuando el banco emisor del medio de pago que fue utilizado 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.

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

En cualquier caso, el banco emisor deberá entregar prueba del envío de la notificación de la operación al consumidor.

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 4º de la Ley 1480 de 2011.

**Artículo 2.2.2.51.5. Contenido de la queja ante el proveedor.** La queja ante el proveedor del bien o servicio u obligación de cumplimiento periódico contendrá:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. En el caso de bienes, indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2 del presente decreto.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación del banco, tipo de cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación y los demás datos básicos de la transacción de los cuales tenga conocimiento el consumidor.

**Artículo 2.2.2.51.6. Notificación al emisor del instrumento de pago electrónico.** Dentro del mismo plazo que el consumidor tiene para presentar la queja ante el proveedor, según lo dispuesto en el artículo 2.2.2.51.4., aquel deberá notificar la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra por los canales que este disponga. 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 procedente y el soporte o constancia de presentación de la queja al proveedor en los términos del artículo 2.2.2.51.4. El emisor del instrumento de pago se sujetará a lo manifestado por el consumidor sobre la devolución del bien. En todo caso, el consumidor podrá enviar la queja al correo electrónico definido por el emisor del instrumento de pago.

Cuando el consumidor no sea el mismo titular del instrumento de pago, la notificación al emisor de dicho instrumento deberá ser presentada por el titular del producto financiero, sin perjuicio de que el consumidor deba cumplir con lo establecido en el artículo 2.2.2.51.4 y 2.2.2.51.5 del presente decreto.

El emisor del instrumento de pago rechazará la notificación cuando i) se hubiese omitido la presentación de la queja al proveedor en los términos del artículo 2.2.2.51.4.; ii) la notificación al emisor no hubiere cumplido con los correspondientes requisitos; o, iii) prueba de que el proveedor ya realizó directamente la devolución del dinero autorizada previamente por el consumidor en los términos señalados por este Decreto. El consumidor podrá subsanar la notificación y presentarla de conformidad con los requisitos y tiempo establecidos. No se entenderá que el término para presentar la notificación se suspenda o amplíe por dicha situación.

Cuando la notificación sea por escrito y el rechazo por parte del emisor del instrumento de pago no sea inmediato, el término quedará suspendido hasta que no haya una respuesta formal, con el fin de permitir al consumidor subsanar el cumplimiento de los requisitos.

**Artículo 2.2.2.51.7. Contenido de la notificación.** La notificación al emisor del instrumento de pago deberá cumplir con los requisitos del artículo 2.2.2.51.5 de este Decreto e incluir la

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

constancia de presentación o envío de la queja ante el proveedor en los términos del artículo 2.2.2.51.4.

**Artículo 2.2.2.51.8. Trámite de la reversión del pago.** Una vez presentada la queja al proveedor y la notificación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado en los términos del artículo 2.2.2.51.4. y 2.2.2.51.6., el proveedor dentro de los diez (10) días calendario siguientes deberá dar respuesta al consumidor. Si en dicho término existe una respuesta satisfactoria para el consumidor, el proveedor notificará a los participantes del proceso de pago allegando la respuesta satisfactoria con aceptación expresa del consumidor, con lo cual, se entenderá agotado el trámite y no procederá la reversión del pago. Cuando la causal alegada por el consumidor esté relacionada con una operación fraudulenta, el participante del proceso de pago procederá a realizar la reversión del pago sin esperar respuesta alguna del proveedor.

En caso de que no se obtenga la aceptación expresa del consumidor o la misma no sea notificada a los participantes del proceso de pago dentro del término establecido en el inciso anterior, procederá a hacerse la respectiva reversión del pago dentro de un término de veinte (20) días calendario.

Cuando el emisor del instrumento de pago proceda a realizar la reversión del pago lo informará al adquirente quien verificará por una sola vez por solicitud de los participantes del proceso, la existencia de fondos en la respectiva cuenta y, posteriormente, de resultar procedente, efectuará 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.

Ante la solicitud de reversión de pago, serán oponibles las siguientes causales: i) la inexistencia de la operación; y, ii) la inexistencia de fondos.

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 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 adquirente deberá suministrar al proveedor la información de las transacciones reversadas, con independencia de si el proveedor conoció o no la queja interpuesta por el consumidor.

**Parágrafo 2.** El emisor del instrumento de pago y el proveedor deberán tener a disposición del consumidor, en su sitio web o por cualquier medio idóneo, un formulario de queja y un formulario de notificación según corresponda, 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. Para el caso de bienes, 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.** A pesar del término de diez (10) días previsto en el primer inciso del presente artículo, el consumidor y el proveedor podrán llegar a un arreglo directo en cualquier momento, caso en el cual, el proveedor notificará a los participantes del proceso de pago allegando constancia del arreglo directo con aceptación expresa del consumidor, con lo cual, se entenderá agotado el trámite.

**Artículo 2.2.2.51.9. Controversia derivada de la solicitud de reversión del pago.** Además de lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en el evento en que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago y siempre que hubiere pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine

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

que la misma no era procedente, el consumidor será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión. En este caso, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión de la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y el dinero será puesto a disposición del proveedor, siempre que en la cuenta de ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuarla. La entidad financiera verificará por una sola vez la existencia de recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes. En estos casos, el consumidor deberá reembolsar directamente al proveedor del producto el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos a que hace referencia este artículo.

**Artículo 2.2.2.51.10. Devolución del precio pagado.** En caso de que proceda la reversión del pago por parte del emisor del instrumento de pago y el proveedor haya realizado directamente la devolución del precio pagado, el consumidor será responsable de devolver los recursos directamente al proveedor.

**Artículo 2.2.2.51.11. Deber de informar al consumidor sobre los términos del procedimiento.** Los participantes del proceso de pago diseñarán e implementarán mecanismos idóneos para informar a los consumidores sobre el procedimiento para la reversión del pago e informarán por sus canales de atención los requisitos y términos de dicho procedimiento. La información suministrada al consumidor deberá expresar de manera clara la posibilidad de cargar definitivamente la transacción reclamada, cuando medie decisión administrativa o jurisdiccional en su contra, en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y del presente capítulo.

**Artículo 2.2.2.51.12. Mala fe del consumidor.** En caso de que dentro del proceso suscitado por controversias en la solicitud y trámite de la reversión del pago en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y de este capítulo resulte demostrada la mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (smmlv).

**Artículo 2.2.2.51.13. Sanciones.** El incumplimiento de lo establecido en este Capítulo dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en los artículos 61 y 62 de la Ley 1480 de 2011, sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales que las partes involucradas puedan adelantar para la protección de sus derechos.”

**Artículo 2. Régimen de transición.** La normativa aplicable a las solicitudes de reversión será aquella vigente al momento de la presentación de la queja al Proveedor.

**Artículo 3. Vigencia.** El presente Decreto rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y sustituye el Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

## PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., a los

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

**EL MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO,**

**JOSÉ MANUEL RESTREPO ABONDANO**