

LLAMADO DE ATENCIÓN DE LA SUPERINDUSTRIA A OPERADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y PRESTADORES DE VIVIENDA TURÍSTICA

- **Entre enero y el 31 de octubre de 2023, la SIC ha recibido 2.371 denuncias contra prestadores del sector turismo, y adelanta 1.435 averiguaciones preliminares.**
- **Desde el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de octubre de 2023 ha impuesto 162 sanciones administrativas por un monto cercano a los 1.000 millones de pesos.**

Bogotá, D. C., 14 de noviembre de 2023. La Superintendencia de Industria y Comercio requirió a las personas naturales y jurídicas que funcionen como operadoras de servicios turísticos o prestadoras de vivienda turística de forma tradicional, así como en plataformas electrónicas o digitales, suministrar y publicar información cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada sobre los servicios, productos y contratos que ofrecen; medios de pago y precios finales, incluyendo todos los impuestos, costos y gastos en los que deba incurrir el consumidor para adquirirlos.

“La Superintendencia de Industria y Comercio busca a través de estas circulares generar una cultura de cumplimiento que respete en todo caso los derechos de los consumidores”, destacó la Superintendente María del Socorro Pimienta Corbacho.

La medida la adoptó la SIC, en su rol de autoridad de protección al consumidor, ante el aumento de las denuncias contra el sector turismo, que en los últimos días llevaron a la imposición de históricas sanciones para este tipo de comercio.

Entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2023 han sido presentadas ante la SIC 2.371 denuncias en contra del sector turismo. La entidad adelanta 1.435 averiguaciones preliminares contra prestadores de servicios turístico. Entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de octubre de 2023 ha impuesto sanciones administrativas a 162 investigados por un monto que asciende a \$908.520.000.

A través de la Circular Externa n.º 003 del 14 de noviembre de 2023 y con el fin de restablecer los derechos de los consumidores, la SIC requirió a todos los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos y a prestadores de vivienda turística, entre otros, a:

1. Para el ofrecimiento, prestación y comercialización de servicios de vivienda turística, se debe contar con autorización expresa en los reglamentos de propiedad horizontal registrados en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos correspondiente.

2. En caso de encontrarse autorizado para prestar servicios de vivienda turística, conforme al reglamento de propiedad horizontal, previo al inicio de sus actividades, el prestador debe diligenciar e inscribirse en el Registro Nacional de Turismo de conformidad con los servicios comercializados, declarando, cuando haya lugar a ello, que las unidades privadas del inmueble están autorizadas por los reglamentos de propiedad horizontal para la prestación del servicio de alojamiento turístico.

3. La prestación del servicio de vivienda turística debe realizarse luego de adelantarse la correspondiente inscripción en el Registro Nacional de Turismo, en la categoría y subcategoría que corresponda.

4. Verificar que el Registro Nacional de Turismo del prestador del servicio de vivienda turística, sometido al régimen de propiedad horizontal, se encuentre activo y vigente.

5. Cumplir con el deber de “exhibición de datos a los consumidores”, habilitando un espacio en la plataforma electrónica o digital donde el prestador haga visible la información correspondiente al Registro Nacional de Turismo, los servicios ofrecidos y las condiciones.

6. Abstenerse de publicar los anuncios u ofertas de los prestadores de servicios de vivienda turística que no cuenten con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo.

7. Cumplir con las obligaciones contenidas en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 en caso de que ofrezcan servicios a través de comercio electrónico, así como toda otra normativa aplicable en protección al consumidor.

Estas instrucciones se imparten sin perjuicio de las actuaciones e investigaciones administrativas a que haya a lugar por la vulneración de las normas previamente señaladas, y deberán entenderse como un criterio técnico y jurídico dirigido a la protección del consumidor.

En caso de incumplimiento de las disposiciones establecidas para la prestación de servicios turísticos o de aquellas que regulan los derechos de los consumidores, se podrán imponer las sanciones previstas en las normas vigentes en la materia.