



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

**DECRETO NÚMERO**

**DE 2014**

( )

“Por el cual se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, sobre reversión del pago”

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA**

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en particular de las previstas 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 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. 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 mediante la cual se expidió el Estatuto del Consumidor, tiene como objetivos fundamentales, conforme con lo establecido en el artículo 1º *“(...) 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 intereses económicos (...).”*

Que el artículo 51 del mencionado Estatuto establece los eventos en que procede la reversión del pago que el consumidor realice con tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, para la adquisición de productos en operaciones de comercio electrónico tales como Internet, PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos), call center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual.

Que, por su parte, el parágrafo 2 del mismo artículo prevé el derecho del consumidor a reversar el pago correspondiente a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, realizado a través de operaciones de débito automático autorizadas previamente por el consumidor.

Que es necesario determinar los deberes particulares del proveedor como de los demás participantes del proceso de pago, precisar el alcance de los derechos del consumidor, y determinar el procedimiento correspondiente para hacer efectiva la reversión del pago.

Que el presente Decreto fue publicado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 por el término de cinco (5) días para consulta pública.

“Por el cual se reglamenta la reversión del pago”

Que frente al proyecto de decreto se emitió el concepto de abogacía de la competencia de que trata el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, reglamentado por el Decreto 2897 de 2010, y mediante oficio XXXX del XX de XXXX de 2014, el Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio concluyó que: “(...)xxx(...)”

#### DECRETA

**Artículo 1.** *Objeto y ámbito de aplicación.* El presente decreto tiene como objeto reglamentar las condiciones y el procedimiento para la reversión de los pagos que sean solicitados por los consumidores, según lo previsto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico y para tal efecto se hubiere utilizado, para realizar los pagos, tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

La reversión de los pagos de que trata el presente Decreto no aplica para pagos realizados por medio de canales presenciales, tales como POS (Datáfonos), oficinas y/o cajeros electrónicos.

**Artículo 2.** *Reversión del pago en la venta de bienes y servicios.* Cuando la adquisición de bienes y servicios 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 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 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 producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él o no satisfaga la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Cuando la adquisición corresponda a varios productos, el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se verifique alguno de los eventos anteriores. El consumidor deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión.

**Artículo 3.** *Queja ante el proveedor del bien o servicio.* Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento del evento que provoca la solicitud de reversión del pago del bien o servicio, según lo mencionado en el artículo 2 del presente decreto, el consumidor deberá presentar ante el proveedor, por escrito o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello, las razones aducidas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión. 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.

“Por el cual se reglamenta la reversión del pago”

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

En ningún caso podrá solicitarse la reversión de pagos sobre transacciones realizadas con más de seis meses de anterioridad a la fecha de la solicitud.

**Artículo 4.** *Notificación al emisor del instrumento de pago electrónico.* Dentro del 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 este disponga, 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 y la afirmación en el sentido de que presentó la queja al proveedor en el plazo y los términos mencionados en el artículo anterior. El emisor del instrumento de pago se sujetará a lo manifestado por el consumidor sobre la devolución del bien y sobre la presentación de la queja dentro del plazo establecido.

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 el titular del producto financiero, sin perjuicio de que el consumidor deba cumplir con lo establecido en el artículo 3º y el titular del producto financiero con lo previsto en el artículo 5º de este Decreto

**Artículo 5.** *Contenido de la notificación.* La notificación al emisor del instrumento de pago deberá además contener lo siguiente:

1. Nombre o razón social y NIT del proveedor, dirección, teléfono y demás datos de contacto, salvo en los casos en que dicha información se desconozca.
2. Manifestación expresa de la o las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago, las cuales deberán corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo segundo del presente decreto;
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

**Artículo 6.** *Trámite de la reversión del pago.* Una vez presentada la solicitud de reversión, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Para el efecto, cuando la entidad financiera realice la reversión, verificará por una sola vez, 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 4 del presente decreto. En contra de la solicitud de reversión del pago solo será oponible la inexistencia de la operación. 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 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.** Los participantes en el proceso de pago deberán tener a disposición del consumidor, en su página 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

“Por el cual se reglamenta la reversión del pago”

reversión de pago en otro documento que cumpla con los requisitos establecidos en el presente decreto.

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.

**Artículo 7.** *Controversia derivada de la solicitud de reversión del pago.* Además de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 51 del Estatuto del Consumidor, 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 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 8.** Devolución del precio pagado. Dentro del término establecido en el artículo 3 del presente decreto, el proveedor podrá realizar directamente la devolución del precio pagado al consumidor, siempre y cuando el consumidor no haya notificado al emisor del instrumento de pago electrónico la solicitud de reversión de la transacción. En caso de que proceda la reversión del pago por parte del emisor y el proveedor haya realizado directamente la devolución del precio pagado, el consumidor será responsable de devolver los recursos directamente al proveedor.

**Artículo 9.** *Derecho a reversar los pagos correspondientes a obligaciones de cumplimiento periódico referente a lo normado en el parágrafo 2°.* El consumidor que hubiere autorizado pagos periódicos con cargo a sus tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, podrá, en cualquier momento, comunicar al emisor del instrumento de pago electrónico, por escrito o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello, sobre su voluntad de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios. Caso en el cual, el consumidor deberá comunicar al proveedor sobre la instrucción de cesación de los pagos por dichos medios impartida al emisor del instrumento de pago, dentro de los 5 días siguientes. Esta notificación al proveedor podrá realizarse por escrito o a través de cualquier medio que permita conservar un soporte de la misma y acreditar fecha cierta de su presentación.

Si agotados los procedimientos anteriores, efectivamente se cargan nuevos pagos a sus tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el consumidor podrá solicitar la reversión de los mismos al emisor del instrumento de pago electrónico, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que tenga conocimiento de la ocurrencia de aquéllos, por escrito o por los canales que el emisor del instrumento de pago disponga. Dicha solicitud, además de contener los requisitos señalados en el artículo 5 del presente decreto, deberá estar acompañada de la copia de la instrucción impartida al emisor del instrumento de pago electrónico sobre su voluntad de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios y de la comunicación hecha al proveedor.

“Por el cual se reglamenta la reversión del pago”

El trámite de la reversión del pago, la devolución del precio pagado y las controversias que se llegaren a derivar de la solicitud de reversión del pago, se sujetarán a las mismas reglas previstas en el presente decreto.

**Artículo 10.** *Deber de informar al consumidor sobre los términos del procedimiento.* Sin perjuicio de la aplicación inmediata de las disposiciones del presente decreto, las entidades financieras 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 decreto.

**Artículo 11.** *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 decreto, 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 12.** *Vigencia.* El presente decreto empezará a regir cumplidos seis (6) meses siguientes a su publicación en el Diario Oficial.

#### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá, D.C., a los

**LA MINISTRA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

**CECILIA ÁLVAREZ CORREA**