República de Colombia

Libertad y Orden

# MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

## DECRETO NÚMERO 587 DE

## 11 ABR 2016

"Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011"

## 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 su artículo 1, *"(...) 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 aquel.

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

Que, previamente a la expedición del presente Decreto, el proyecto de reglamentación 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.

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.

**DECRETA**

**Artículo 1.** El título 2 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, tendrá un nuevo capítulo con el siguiente texto:

**"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 la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

La reversión de los pagos de que trata el presente capítulo no procede cuando 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 productor o expendedor y la entidad emisora del instrumento de pago electrónico se encuentren domiciliados 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.

**Artículo 2.2.2.51.2.** *Reversión del pago en la venta de productos.* Cuando la adquisición de productos se realice 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, 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.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

**Artículo 2.2.2.51.3.** *Reversión parcial.* Cuando la adquisición corresponda a varios productos, el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados en el artículo anterior. El consumidor deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

**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 de 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 de la fecha y causal que la sustentan.

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 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.

**Artículo 2.2.2.51.5.** *Contenido de la queja ante el proveedor del bien o servicio.* La queja ante el proveedor del bien o servicio contendrá como mínimo:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. 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 de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

**Artículo 2.2.2.51.6.** *Notificación al 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 este 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 procedente 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 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.

**Artículo 2.2.2.51.7.** *Contenido de la notificación.* La notificación al emisor del instrumento de pago deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. 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 de la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, si fuere el caso.
5. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
6. Constancia de la queja presentada ante el proveedor.

**Artículo 2.2.2.51.8.** *Trámite de la 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 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 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.

**Artículo 2.2.2.51.9.** *Controversia derivada de la solicitud de reversión del pago.* Además de lo dispuesto en el inciso tercero 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 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.** *Derecho a reversar los pagos correspondientes a obligaciones de cumplimiento periódico.* En los términos del parágrafo 2 del artículo 51 de la Ley 1480 de

2011, 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 y sin que medie justificación alguna:

1. Comunicar a la entidad con la que pactó el débito automático, por escrito o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello que permita conservar un soporte de la misma y acreditar fecha cierta de su presentación, sobre su voluntad de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios. De no corresponder el emisor del instrumento de pago con la entidad con la que se pactó el débito automático, el consumidor deberá comunicar al emisor del instrumento de pago sobre la instrucción de cesación de los pagos por dichos medios, dentro de los 5 días siguientes.

   Si agotados los procedimientos anteriores 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 los numerales 3 y 4 del artículo 2.2.2.51.5 del presente Decreto, deberá estar acompañada de la constancia de la instrucción impartida a la entidad con la que autorizó el débito automático sobre su voluntad de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios.

2. Solicitar la reversión del pago correspondiente a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico. Para proceder con la reversión, el consumidor deberá solicitarla al emisor del instrumento de pago en un tiempo máximo de un mes después de ocurrido el pago por los canales que dicha entidad disponga.

El trámite de la reversión del pago, la devolución del dinero 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 capítulo.

**Artículo 2.2.2.51.12.** *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 2.2.2.51.13.** *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 2.2.2.51.14.** *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.** *Vigencia.* El presente decreto empezará a regir seis (6) meses después de su publicación en el Diario Oficial."

11 ABR 2016

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá, D.C., a los

**EL MINISTRO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO**

**MAURICIO CÁRDENAS SANTAMARÍA**

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

**CECILIA ÁLVAREZ-CORREA GLEN**