



Libertad y Orden

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

**DECRETO**

**DE 20\_\_**

“Por el cual se modifica los artículos los artículos 2.2.2.51.2, 2.2.2.51.4, 2.2.2.51.5., 2.2.2.51.6., 2.2.2.51.7., y 2.2.2.51.8., y se adiciona el artículo 2.2.2.51.15. al Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, sobre reversión de pagos”

**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 de Colombia establece que el control de calidad de los bienes y servicios, así como la información suministrada en su comercialización al público, será regulado por la ley. Asimismo, dispone que serán responsables quienes, en el proceso de producción y comercialización, atenten contra la salud, la seguridad o el adecuado aprovisionamiento de los consumidores y usuarios.

Que, en desarrollo del marco constitucional relacionado con los derechos colectivos, se expidió la Ley 1480 de 2011, “*Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.*”, cuyo objetivo principal es proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores. Esta ley contempla medidas frente a los riesgos para la salud y la seguridad, el acceso adecuado a la información, la educación del consumidor y la protección especial de niños, niñas y adolescentes.

Que las disposiciones contenidas en el Estatuto del Consumidor regulan los derechos y obligaciones entre productores, proveedores y consumidores, así como todas las relaciones de consumo en general.

Que dentro de dichas relaciones se incluyen aquellas que se llevan a cabo a través de ventas a distancia, como el comercio electrónico, lo cual hace necesario establecer mecanismos eficaces de protección y defensa del consumidor frente a eventuales situaciones imprevistas derivadas del uso de estos medios.

Que el artículo 51, perteneciente al Capítulo VI – Protección al Consumidor de Comercio Electrónico de la Ley 1480 de 2011, establece el derecho a la reversión del pago cuando la adquisición de bienes o servicios se realiza mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como internet, PSE, call center, televentas o tiendas virtuales.

Que, igualmente, dicha disposición contempla los eventos en los cuales el consumidor podrá ejercer el derecho a la reversión del pago, siempre que la transacción haya sido realizada a través de canales de comercio electrónico y se haya utilizado como medio de pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

Continuación del Decreto «Por el cual se modifica los artículos los artículos 2.2.2.51.2., 2.2.2.51.4., 2.2.2.51.5., 2.2.2.51.6., 2.2.2.51.7., y 2.2.2.51.8 y se adiciona el artículo 2.2.2.51.15. del Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 sobre reversión de pagos»

---

Que, de acuerdo con la Sentencia C-439 del 25 de septiembre de 2019, la Sala Plena de la Corte Constitucional se pronunció frente a los cargos de inconstitucionalidad formulados contra los incisos 1° y 2° del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, relativos a la reversión del pago en las transacciones electrónicas, y profirió una decisión inhibitoria por ineptitud sustantiva de la demanda. No obstante, en su argumentación, la Corte realizó importantes precisiones sobre la interpretación y el alcance de la norma demandada. En particular, la Corte aclaró que el deber de atender y efectuar la reversión del pago no recae exclusivamente sobre el proveedor o expendedor del bien o servicio, sino que se extiende también al productor y a todos los participantes en la cadena de comercialización y en el proceso de pago electrónico. Esta interpretación se sustenta en el contenido del párrafo 1° del mismo artículo 51, el cual enuncia algunos de los sujetos obligados, pero deja abierta la posibilidad de incluir a otros, al utilizar la expresión “entre otros”.

Que la reversión del pago, procede cuando el consumidor sea objeto de fraude, la operación no haya sido solicitada, el producto adquirido no haya sido recibido, el bien entregado no corresponda a lo solicitado o resulte defectuoso, aplicando tanto para la adquisición de bienes como de servicios.

Que el Decreto 587 de 2016, incorporado en el Decreto 1074 de 2015, reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y establece el procedimiento para ejercer el derecho a la reversión del pago por parte de los consumidores, así como las responsabilidades que asumen los proveedores y los demás participantes del proceso de pago frente a dicho mecanismo.

Que, si bien la reversión del pago es un mecanismo que, con el paso de los años, se ha ido afianzando entre los consumidores colombianos, las dinámicas económicas contemporáneas y los modelos de negocio emergentes han incrementado significativamente el uso del comercio electrónico como medio para realizar todo tipo de transacciones, ampliando de manera considerable la oferta de bienes y servicios disponibles. En este contexto, el crecimiento exponencial del comercio digital plantea nuevos retos regulatorios para el mercado, tanto en materia de supervisión como en lo relativo a la protección de los derechos de los consumidores.

Que, con el fin de optimizar los procedimientos de queja y notificación entre el consumidor y el proveedor, así como entre los demás participantes en el proceso de comercialización y pago electrónico, se propone introducir modificaciones que garanticen mayor claridad, eficiencia y oportunidad en el ejercicio del derecho a la reversión del pago, fortaleciendo así la protección del consumidor en el entorno digital. En este mismo sentido, resulta necesario establecer de manera precisa el término con el que cuenta el proveedor para dar respuesta a la queja presentada por el consumidor. La fijación de un plazo definido contribuye a la transparencia y celeridad en el trámite, otorgando mayores garantías procesales tanto al consumidor como al proveedor, y reforzando el debido proceso dentro del procedimiento correspondiente.

Que así mismo, se hace indispensable precisar los momentos en los que procede la reversión del pago en la prestación de servicios, considerando la naturaleza particular de este tipo de relaciones contractuales. En tal caso, la reversión solo será procedente cuando el servicio no haya sido efectivamente prestado o, en su defecto, respecto de la parte proporcional no consumida por el usuario. Adicionalmente, entre las modificaciones propuestas se contempla la posibilidad de que los consumidores puedan subsanar las quejas que presenten, en los casos en que estas adolezcan de los requisitos exigidos para su trámite. Esta medida busca garantizar el cumplimiento efectivo de los requisitos legales establecidos, evitando que deficiencias meramente formales impidan el ejercicio legítimo del derecho a la reversión del pago.

Continuación del Decreto «Por el cual se modifica los artículos los artículos 2.2.2.51.2., 2.2.2.51.4., 2.2.2.51.5., 2.2.2.51.6., 2.2.2.51.7., y 2.2.2.51.8 y se adiciona el artículo 2.2.2.51.15. del Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 sobre reversión de pagos»

Que por todo lo expuesto, se hace necesario modificar los artículos 2.2.2.51.2., 2.2.2.51.4., 2.2.2.51.5., 2.2.2.51.6., 2.2.2.51.7 y 2.2.2.51.8., y adicionar el artículo 2.2.2.51.14., al Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 sobre reversión de pagos.

Que el asunto del presente Decreto se envió a la Superintendencia de Industria y Comercio en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° de la Ley 1340 de 2009.

Que en virtud de lo previsto en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 y en el artículo 2.1.2.1.14 del Decreto 1081 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de la Presidencia de la República, el presente Decreto fue sometido a consulta pública en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por un término de quince (15) días calendario, con el objeto de recibir opiniones y sugerencias de la ciudadanía.

En mérito de lo expuesto,

#### DECRETA

**Artículo 1. Modificar.** Modifíquese los artículos 2.2.2.51.2., 2.2.2.51.4., 2.2.2.51.5., 2.2.2.51.6., 2.2.2.51.7., y 2.2.2.51.8. del Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, el cual quedará así:

**“Artículo 2.2.2.51.2. Reversión del pago.** 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, 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 el valor pagado, 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.

El valor de la reversión del pago, corresponderá exclusivamente, al valor efectivamente pagado por el producto.

**Parágrafo.** Para las causales 4 y 5 de qué trata este artículo, el consumidor tendrá derecho a la reversión del pago correspondiente a la parte del servicio que no haya sido prestada o consumida.

Para servicios que hayan sido completamente consumidos o prestados, no se aplicará la reversión del pago, salvo que se demuestre que el servicio completo fue defectuoso o no correspondió a lo solicitado, dentro del término previsto para presentar la queja ante el proveedor.

**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, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente sobre el

Continuación del Decreto «Por el cual se modifica los artículos los artículos 2.2.2.51.2., 2.2.2.51.4., 2.2.2.51.5., 2.2.2.51.6., 2.2.2.51.7., y 2.2.2.51.8 y se adiciona el artículo 2.2.2.51.15. del Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 sobre reversión de pagos»

*contenido mínimo de la queja.*

*La queja ante el proveedor 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 que debió haber recibido el producto, o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.*

*Cuando la queja recaiga sobre bienes, en la misma oportunidad, el consumidor 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, salvo en los casos en que se invoque la causal número tres del artículo 2.2.2.51.2. del presente Decreto. En todo caso si el proveedor no recoge el bien, el consumidor podrá hacer la entrega de este, dentro de los quince (15) días calendario de haber notificado al proveedor su derecho de reversión del pago, caso en el cual, el proveedor, en su caso, deberá asumir los costos de la entrega en que haya incurrido el consumidor para la devolución del bien, previo suministro de los soportes que den cuenta de los gastos en que incurrió el consumidor. Esta medida, aplica para las causales 4 y 5 del artículo 2.2.2.51.2 del presente Decreto.*

*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 la causal que la sustentan.*

*Cuando la identidad, dirección, teléfono y demás datos de contacto del proveedor o productor 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.*

**Artículo 2.2.2.51.5. Contenido de la queja ante el proveedor del bien o servicio.**

*La queja que presente el consumidor ante el proveedor del bien o servicio deberá contener 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. Para las causales 4 y 5 previstas en el artículo 2.2.2.51.2 del presente Decreto, no bastará con enunciar la causal; será necesario explicarla de manera clara, precisa y breve, exponiendo la razón que la justifica y acompañándola de la evidencia que la respalde.*
- 4. Valor por el que se solicita la reversión.*
- 5. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación, la identificación de la transacción mediante el código, número de aprobación o autorización correspondiente, la hora, el destinatario de la transacción y el valor de la transacción.*

*En caso de que el consumidor no presente la queja con el lleno de los requisitos mínimos de que trata este artículo, el proveedor requerirá al consumidor para que subsane con la información faltante, dentro de los cinco (5) días hábiles en que tuvo conocimiento de la noticia.*

Continuación del Decreto «Por el cual se modifica los artículos los artículos 2.2.2.51.2., 2.2.2.51.4., 2.2.2.51.5., 2.2.2.51.6., 2.2.2.51.7., y 2.2.2.51.8 y se adiciona el artículo 2.2.2.51.15. del Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 sobre reversión de pagos»

*Por su parte el consumidor, deberá subsanar la queja en el mismo término previsto para la presentación de la queja. Una vez subsanada la queja por el consumidor y en caso de ser favorable a este, empezara a correr el término del artículo 2.2.2.51.8 del presente Decreto.*

**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, deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico, utilizado para realizar la compra por los canales que este disponga, para la reclamación referida a la adquisición del bien o servicio.*

*Para tal efecto deberá adjuntar, la constancia de la presentación de la queja al proveedor, junto con los demás requisitos indicados en el artículo 2.2.2.51.7 del presente Decreto. 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 al emisor del instrumento de pago.** *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.*

*El emisor del instrumento de pago, se abstendrá de tramitar la reversión, si la notificación no cuenta con el contenido o información mínima, prevista en este artículo.*

**Parágrafo.** *El consumidor quedará eximido de presentar la constancia de radicación de la queja cuando se desconozcan la identidad, dirección, teléfono u otros datos de contacto del proveedor o productor, o cuando estos se nieguen a recibirla. En tal caso, el consumidor deberá aportar los soportes que respalden dicha situación.*

**Artículo 2.2.2.51.8. Trámite de la reversión del pago para bienes y servicios.** *Para las causales 3, 4 y 5 contempladas en el artículo 2.2.2.51.2 del presente Decreto, una vez el consumidor haya presentado la queja ante el proveedor y notificado al emisor del instrumento de pago electrónico, el proveedor y los demás participantes del proceso dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión del pago.*

*Cuando la causal alegada por el consumidor esté relacionada con una operación*

Continuación del Decreto «Por el cual se modifica los artículos los artículos 2.2.2.51.2., 2.2.2.51.4., 2.2.2.51.5., 2.2.2.51.6., 2.2.2.51.7., y 2.2.2.51.8 y se adiciona el artículo 2.2.2.51.15. del Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 sobre reversión de pagos»

*fraudulenta o con una operación de pago no solicitada, el participante del proceso de pago deberá proceder conforme a los procedimientos de gestión de fraude que le resulten aplicables.*

*Cuando el emisor del instrumento de pago, proceda hacer la reversión, verificará por una sola vez 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.*

*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 bien o servicio, el valor de la transacción o el monto faltante. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al consumidor.*

*En contra de la solicitud de reversión del pago, el proveedor podrá invocar ante el participante del proceso de pago: i.) la inexistencia de la operación ii) la inexistencia de fondos depositados por el consumidor, iii) prueba de que el proveedor ya realizó directamente la devolución del dinero al consumidor y iv) la omisión de informar la causal que sustenta la solicitud de la reversión, de acuerdo al artículo 2.2.2.51.2. del presente Decreto.*

**Parágrafo 1.** *Con el fin de garantizar el debido proceso, el banco o la entidad en la que el proveedor tenga su cuenta de depósito deberá suministrarle la información correspondiente a la transacción reversada.*

**Parágrafo 2.** *Los participantes en el proceso de pago, incluidos los proveedores 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 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.*

**Parágrafo 3.** *Durante los términos previstos en el primer inciso del presente artículo, el consumidor y el proveedor podrán llegar a un arreglo directo en cualquier momento. En tal caso, se entenderá agotado el trámite y deberán informar por escrito a los demás participantes del proceso de reversión del pago.”*

**Artículo 2. Adicionar.** Adiciónese el artículo **2.2.2.51.15.** del Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, el cual quedará así:

**“Artículo 2.2.2.51.15. Guía de Procedimiento de Reversión de Pagos.** *La Superintendencia de Industria y Comercio, con el apoyo de las autoridades que intervienen en el proceso de reversión, expedirá una guía procedimental sobre la reversión de pagos en un término máximo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia del presente decreto. Dicha guía, será un instrumento pedagógico y tendrá por objeto orientar a proveedores, consumidores y demás participantes del proceso. La guía será socializada a través del medio más expedito.”*

Continuación del Decreto «Por el cual se modifica los artículos los artículos 2.2.2.51.2., 2.2.2.51.4., 2.2.2.51.5., 2.2.2.51.6., 2.2.2.51.7., y 2.2.2.51.8 y se adiciona el artículo 2.2.2.51.15. del Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 sobre reversión de pagos»

---

**Artículo 3. Vigencia.** El presente decreto entrará a regir a al día siguiente de su publicación en el diario Oficial.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá D.C., a los

LA MINISTRA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO,

DIANA MARCELA MORALES ROJAS

EL MINISTRO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

GERMÁN ÁVILA PLAZAS