

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

COMUNICADO DE PRENSA

Septiembre 14 de 2022

Superindustria actualiza las instrucciones sobre propinas en Colombia

Bogotá D.C., 14 septiembre de 2022. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor, actualizó la Circular Única en los capítulos referentes a propinas. Se actualizaron las instrucciones sobre cómo se debe informar a los consumidores acerca de los precios y la voluntariedad de la propina, así como del derecho de no pagarla o de modificar su cuantía si les es sugerida.

Estos son algunos de los aspectos más importantes que se modificaron en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio:

Respecto del precio:

- Se debe informar los precios a los consumidores a través de una lista de precios o través de cartas físicas.
- Sin importar el sistema de precios que elija el establecimiento, se debe garantizar siempre la visibilidad del precio y que el medio de información sea físico. El uso de medios tecnológicos es facultativo y no sustituye dicha obligación.
- Si se elige el sistema de carta de precios, por lo menos una carta debe ser visible a los consumidores de tal forma que puedan consultar los precios antes de ingresar a dicho establecimiento.
- Para la visualización de los precios, los establecimientos no pueden exigirles requisitos adicionales a los consumidores, como, por ejemplo, registrarse en páginas web, proporcionar datos personales o conceder permisos de acceso a aplicaciones.
- No se deben usar textos, imágenes o elementos que induzcan en error al consumidor sobre el precio del producto, como lo son, por ejemplo, anuncios en decenas o centenas con aclaraciones del tipo “precios en miles de pesos colombianos” o “20K”; o utilizar expresiones indeterminadas como “según el tamaño” o “según el peso”; o el uso de palabras que no correspondan al idioma castellano.

- Estas disposiciones rigen a partir del 5 de septiembre de 2022, teniendo en cuenta que fueron publicadas en el Diario Oficial No. 52.148 de esa fecha.

Respecto de la propina:

- La propina es un reconocimiento voluntario del consumidor a las personas que hacen parte de la cadena de servicios por el buen servicio y producto recibido, por lo que depende plenamente del consumidor su pago o no.
- El establecimiento puede sugerir el valor de la propina, siempre que no supere el 10% del valor del servicio prestado, y se le debe preguntar al consumidor, cuando este solicita la liquidación de su cuenta, si desea incluirla en la factura o si desea pagar una cuantía diferente.
- El consumidor puede decidir no pagar la propina o modificar su cuantía en cualquier momento, incluso después de que se haya emitido la factura de venta, si no se le preguntó antes de emitirla.
- Mediante avisos fijados a la entrada del establecimiento, en las cartas y en las listas de precios, se debe informar a los consumidores sobre la voluntariedad de la propina y su destinación, así como el correlativo derecho que les asiste de no pagarla o de modificar su cuantía cuando esta les sea sugerida.
- En el mismo aviso anterior, se deben informar a los consumidores que, ante cualquier inconveniente con el cobro de la propina, puede comunicarse con la Superintendencia de Industria y Comercio a través de sus canales de atención telefónica o por el correo institucional contactenos@sic.gov.co.
- Estas disposiciones entrarán a regir dentro de los dos meses siguientes a su publicación en el Diario Oficial, es decir, desde el 5 de noviembre de 2022.

El incumplimiento de estas disposiciones podría causar la imposición de multas hasta por 2.000 SMMLV.

¡Superintendencia de Industria y Comercio,
confianza que construye progreso!