

CIRCULAR EXTERNA No. 0015

Bogotá, D.C. 07 JUN 2011

**Para:** PROPIETARIOS Y ADMINISTRADORES DE ESTABLECIMIENTOS PARA EL CONSUMO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS (Restaurantes, bares, clubes sociales o culturales, griles, discotecas, cafeterías y similares)

**Asunto:** Modificación del numeral 2.4 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única

## 1. OBJETO

Impartir instrucciones a propietarios y administradores de establecimientos para el consumo de alimentos y bebidas (Restaurantes, bares, clubes sociales o culturales, griles, discotecas, cafeterías y similares), con el propósito de simplificar el suministro de información sobre la voluntariedad de la propina para garantizar el respeto de los derechos de los consumidores y aclarar que en ningún caso es admisible la expedición de prefactura, cuenta de cobro, precuenta o similares, en la medida en que el propietario o administrador del establecimiento de comercio tiene la obligación de expedir la correspondiente factura de venta o documento equivalente.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

El artículo 78 de la Constitución Política 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.

Así mismo, es función de la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, así como instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse tales normas, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

Conforme con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, toda información que se suministre al consumidor acerca de los componentes y propiedades de los bienes y servicios que se ofrezcan al público, dentro de los cuales se encuentra comprendido el precio, deberá ser veraz y suficiente. Es así, como todo productor, proveedor o expendedor es responsable cuando el contenido de la información suministrada al público no corresponde a la realidad, induce o tenga la potencialidad de inducir a error al consumidor.

*fx*

### 3. INSTRUCTIVO

3.1. Adicionar un segundo inciso al numeral 2.4.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única, cuyo tenor literal es el siguiente:

*“La determinación del consumidor de no pagar la propina o la de modificar su cuantía cuando ésta le sea sugerida, puede adoptarse en cualquier momento, incluso después de expedida la factura de venta, si al cliente no se le preguntó con antelación a su expedición, conforme a lo establecido en el numeral 2.4.2. de la presente circular.”*

3.2. Sustituir el numeral 2.4.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única, cuyo texto será el siguiente:

#### **“2.4.2. Obligación de informar sobre la voluntariedad de la propina**

*Los propietarios y administradores de establecimientos para el consumo de alimentos y bebidas (Restaurantes, bares, clubes sociales o culturales, griles, discotecas, cafeterías y similares) deberán informar a los consumidores acerca de la voluntariedad de la propina y el correlativo derecho que les asiste de no pagarla o de modificar su cuantía cuando ésta les sea sugerida, mediante avisos fijados a la entrada del establecimiento de comercio con tamaño y ubicación adecuado de forma que sea visible a los consumidores que ingresen, y en las cartas y listas de precios que se entreguen a los consumidores, con el siguiente texto:*

*“**ADVERTENCIA PROPINA:** Se informa a los consumidores que este establecimiento de comercio sugiere a sus consumidores una propina correspondiente al XX% (indicar el porcentaje que se sugiere) del valor de la cuenta, el cual podrá ser aceptado, rechazado o modificado por usted, de acuerdo con su valoración del servicio prestado. Al momento de solicitar la cuenta, indíquelo a la persona que lo atiende si quiere que dicho valor sea o no incluido en la factura o indíquelo el valor que quiere dar como propina.*

*En caso de que tenga algún inconveniente con el cobro de la propina, comuníquese con la Línea de Atención de la Superintendencia de Industria y Comercio para que radique su queja, a los teléfonos: En Bogotá 6513240, para el resto del país línea gratuita nacional: 018000-910165”*

*Sin perjuicio de la obligación de fijar los avisos señalada en el presente numeral, se deberá preguntar al consumidor al momento de solicitar la liquidación de su cuenta que manifieste si opta por pagar o no la propina o por pagar una cantidad diferente de la sugerida.*

3.3. Sustituir el numeral 2.4.3 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única, cuyo texto será el siguiente:

#### **“2.4.3. Obligación de expedir la factura de venta**

*Los propietarios y administradores de establecimientos para el consumo de alimentos y bebidas (Restaurantes, bares, clubes sociales o culturales, griles, discotecas, cafeterías y similares) están en la obligación legal de expedir la factura de venta o documento equivalente de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre la materia."*

**4. RÉGIMEN SANCIONATORIO**

El incumplimiento de lo previsto en la presente circular dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la ley.

**5. VIGENCIA**

La presente Circular Externa rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,



**JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO**  
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Alejandro Giraldo *AG*  
Revisó: Alejandro Giraldo *AG*  
Aprobó: Alejandro Giraldo *AG*