

CONMINACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Bogotá D.C. 18 de noviembre de 2022

Para: Personas naturales o jurídicas domiciliadas en Colombia, que, directa o indirectamente presten, intermedien, contraten, comercialicen, vendan o reserven servicios turísticos.

De: Superintendente de Industria y Comercio.

Asunto: Conminar el cumplimiento de las normas del régimen de protección al consumidor en materia de información pública de precios en la prestación de servicios turísticos.

La Superintendencia de Industria y Comercio ha evidenciado que en las últimas semanas algunos prestadores de servicios turísticos han optado por anunciar sus tarifas y/o precios en dólares, asumiendo que dicha conducta se encuentra permitida para ese sector de la economía, en tanto que, en materia de publicidad turística, la ley autoriza, tácitamente, que los precios se puedan anunciar en moneda diferente a la de curso legal en Colombia.

No obstante, en relación con la información pública de precios, es necesario aclarar que el Estatuto del Consumidor establece de manera expresa que **los proveedores de bienes y servicios de todos los sectores de la economía en Colombia están obligados a informar a los consumidores el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos, en pesos colombianos**, a excepción de que la Superintendencia de Industria y Comercio determine que algunos sectores indiquen precios en moneda diferente.

Así las cosas, a efectos de garantizar los derechos de información y de elección de los consumidores, con el fin de evitar contradicciones y que se induzca en error a los mismos, es preciso aclarar que esta Superintendencia no ha autorizado al sector turístico para informar sus precios y/o tarifas en moneda diferente a pesos colombianos, sin perjuicio que el artículo 30 de la Ley 1558 de 2012 disponga la posibilidad de anunciar en la publicidad turística precios en moneda diferente a la de curso legal en Colombia, caso en el cual, además de tener incluidos todos los impuestos del país o el exterior, tasas, cargos, sobrecargos o tarifas que afecten el precio final, deberá indicarse la moneda de pago de los servicios ofrecidos y el tipo de cambio aplicable.

Por lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, **CONMINA** a todas las personas naturales o jurídicas domiciliadas en Colombia, que, directa o indirectamente presten, intermedien, contraten, comercialicen, vendan o reserven servicios turísticos, al cumplimiento de las normas de protección al consumidor relativas al suministro de información pública de precios, en especial que los mismos sean anunciados en pesos colombianos, para lo cual deberán de manera **INMEDIATA**, cumplir con la obligación de la información pública de precios en los términos

dispuestos en el artículo 26 del Estatuto del Consumidor, garantizando que en todos los medios por los cuales se ofrezcan los servicios turísticos, incluidos sus trabajadores, colaboradores, asesores y/o demás personal que brinde personal y/o telefónicamente, informe a los consumidores sobre los precios y/o tarifas cobradas por los servicios que ofrece en pesos colombianos, so pena de la imposición de sanciones establecidas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, previo el adelantamiento del procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.

Asimismo, la Superintendencia de Industria y Comercio **CONMINA** a todos los prestadores de servicios turísticos, en caso de que adicional a la información pública de precios y cobro en pesos colombianos, decidan informarlos en moneda extranjera, a **ABSTENERSE** de condicionar el valor a pagar al tipo de cambio aplicable al momento de finalizar la prestación de los servicios turísticos, independientemente de la oportunidad en que se realice el pago, en tanto que, conforme al proceso propio de la actividad que desarrollan, el mismo se podría dar en tres instantes, a saber, en la reserva, al inicio o al finalizar la prestación de los servicios, teniendo presente que el consumidor sólo estará obligado a pagar el precio anunciado al momento de adquirir y/o contratar el servicio y en caso de inconsistencia entre el informado y el cobrado el consumidor tendrá derecho a pagar el precio más bajo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.



JUAN CAMILO DURÁN TÉLLEZ
Superintendente de Industria y Comercio (E)