

CIRCULAR EXTERNA NÚMERO 006 DE 2014

(noviembre 28)

Bogotá, D. C.

Para: Las Personas Naturales o Jurídicas que comercialicen bienes y servicios en tiendas, minimercados, grandes almacenes y cualquier otro establecimiento que venda al consumidor

Asunto: Adicionar el numeral 2.18 en el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. Objeto

Impartir instrucciones a las personas naturales o jurídicas que comercialicen bienes y servicios en tiendas, minimercados, grandes almacenes y cualquier otro establecimiento que ofrezcan o vendan al consumidor, con el propósito de garantizar el respeto por los derechos de los consumidores a recibir una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas, en especial, cuando en el comercio de productos se utilicen mecanismos alternativos de venta.

2. Fundamento legal

El artículo 78 de la Constitución Política establece que la ley regulará el control de calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Conforme con el numeral 2 del artículo 1º, el numeral 1.3. del artículo 3º y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, los consumidores tienen el derecho de acceder a una información adecuada, clara, completa, veraz, transparente, oportuna, suficiente, verificable, comprensible, precisa e idónea, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

A su turno, el numeral 1 del artículo 37 de la citada ley, prevé como obligación la de informar al consumidor de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales que se señalan en el contrato.

Tal como lo establecen los numerales 1 y 2 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 y, en el mismo sentido, los numerales 22 y 61 del Decreto número 4886 de 2011, 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.

Con fundamento en las disposiciones arriba mencionadas resulta necesario que la Superintendencia de Industria y Comercio fije lineamientos e imparta instrucciones generales, para que los consumidores tengan acceso a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas, respecto de los productos que se pongan en circulación.

3. Instructivo

Adicionar el numeral 2.18 en el Capítulo II del Título II de la Circular Única, el cual quedará así:

“2.18. Comercialización de bienes y servicios mediante mecanismos alternativos de venta, tales como bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo

2.18.1 Definiciones

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1480 de 2011 y de la existencia de otras modalidades de bonos, certificados o tarjetas de compra, tales como los expedidos a título de promoción y oferta, o de tarjetas de puntos redimibles como las utilizadas dentro de un sistema de fidelización de clientes, para efectos de lo previsto en el presente numeral 2.18, se entiende por:

a) Comprador. Es la persona natural o jurídica que realiza la redención del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, indistintamente de que se trate de su mismo adquirente, de un tercero beneficiario previamente determinado por él o de su portador. Se entenderá incluido en el concepto de comprador el de beneficiario;

b) Emisor. Es la persona natural o jurídica responsable de la expedición del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, y de la efectiva redención a favor de su adquirente, de un tercero beneficiario previamente determinado por él o de su portador;

c) Estipulante. Es la persona natural o jurídica que adquiere el bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, y que por tal condición asume el pago anticipado de una suma de dinero a título de precio. Junto con el emisor acuerdan, de forma previa, las condiciones de compra y redención;

d) Redención. Se trata de un procedimiento a través del cual se utiliza el bono de compra, certificado o tarjeta de regalo en las tiendas y demás sitios autorizados por el emisor, con el fin de acceder a bienes y servicios.

2.18.2 Bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo, según sea su clase

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo, son documentos soporte que verifican el pago anticipado de una suma de dinero a título de precio o como parte de él, según sea el caso; no constituyen un título valor, ni un medio de pago, ni de cambio y la finalidad de su redención no es recibir una cantidad de dinero en efectivo. Tampoco se trata de documentos recargables.

Estos instrumentos dan derecho a su titular o portador, dentro del plazo en ellos señalado, a obtener bienes y servicios en los sitios previamente autorizados por el emisor, ya sea para el beneficio propio de quien lo adquiere, de un tercero previamente determinado por él o de su portador.

Por sus características, los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo pueden ser nominativos o al portador, y los hay de dos tipos diferentes: i.) Los válidos por un monto determinado equiparable a una suma de dinero y ii.) Los válidos por un bien o servicio específico.

2.18.2.1 Bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo nominativos

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo nominativos son aquellos expedidos a favor de determinada persona, condición que exige del emisor la individualización del documento que soporta el pago anticipado, con el nombre y/o identificación del beneficiario previamente determinado por el estipulante.

2.18.2.2 Bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo al portador

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo al portador, son aquellos que no se expiden a favor de persona determinada; en consecuencia, la simple exhibición del instrumento legitima su redención.

2.18.2.3 Bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo válidos por un monto determinado equiparable a una suma de dinero

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo emitidos por un monto determinado, son válidos para obtener cualesquiera de los productos que se comercialicen en los sitios previamente autorizados por el emisor, hasta por un valor equivalente a la suma de dinero que representan, esto, sin perjuicio que sean tenidos como parte del precio en el evento que se prefiera un bien o servicio de mayor costo.

2.18.2.4. Bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo válidos por un bien o servicio específico

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo emitidos por un bien o servicio específico, son válidos para obtener el o los productos previamente determinados al momento de su adquisición.

2.18.3 Reglas generales

Por la expedición del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, su titular o legítimo portador adquiere la condición de acreedor frente al emisor, último obligado a responder por su efectiva redención.

Cuando se trate de bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo nominativos, en caso de disputa del derecho entre quien pagó de manera anticipada el precio y el tercero beneficiario que fue previamente determinado por él, se preferirá a quien exhiba el documento soporte. Ocurrido su extravío o destrucción, y en caso de que el emisor cuente con los medios necesarios para identificarlo, se tendrá con interés legítimo en la redención, al titular del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, es decir, al tercero beneficiario que fue previamente determinado por el estipulante. De no ser posible dicha individualización, se preferirá a quien ostente la calidad de estipulante, la cual se probará por cualquier medio.

No podrá redimirse bono de compra, certificado o tarjeta de regalo al portador sin que medie su previa exhibición, toda vez que resultan necesarios para legitimar el ejercicio del derecho que en ellos se incorpora. Sin embargo, quien logre probar su calidad de estipulante ante el emisor y en caso que la redención no hubiese sucedido, tendrá derecho a solicitar su reposición ante el emisor, ocurrido su extravío o destrucción.

La transferencia de bienes y la prestación de servicios se tiene por perfecta una vez cumplida la redención del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, salvo que se trate de aquellos productos sujetos a registro. En todo lo demás, este negocio jurídico se rige por las reglas generales de los contratos mercantiles y las normas de protección al consumidor.

En todo caso y sin perjuicio de lo establecido en el presente numeral, se deben entender a salvo las acciones legales que pueden instaurar los consumidores en cualquier momento para la defensa de sus derechos.

2.18.3.1 Redención de bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo

Por la redención de los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo, el comprador accede a los bienes y servicios en las condiciones que han sido fijadas previamente entre el emisor y el estipulante. Sin embargo, dichos instrumentos deberán permitir la realización de consumos parciales por el monto que se escoja hasta agotar el total de la suma de dinero que representan o hasta que se cumpla el plazo para su redención o

vigencia. Lo mismo sucederá con los servicios que no requieran para su prestación de una redención total inmediata.

La redención parcial de los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo no proroga de manera automática el plazo o vigencia previamente acordada entre el emisor y el estipulante.

En caso de que el valor del bien o servicio que se desee comprar sea superior al monto representado en el instrumento, podrá abonarse la diferencia por cualquier medio de pago que el emisor tenga autorizado. El adquirir un bien o servicio de valor inferior al monto representado en el instrumento, no da lugar a la entrega de dinero en efectivo (vueltas o cambio) salvo que las partes acuerden lo contrario.

Del mismo modo, podrán expedirse bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo válidos por un porcentaje del valor total del bien o servicio específico, según lo convengan las partes.

2.18.3.2 Vigencia de los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo tendrán como mínimo una vigencia de un (1) año, término que se empezará a contar a partir de la fecha de su expedición y/o activación, según corresponda. Las partes podrán pactar plazos diferentes pero nunca inferiores.

En caso que los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo no se rediman en el lugar y plazo establecido para ese fin, tal situación será tenida como incumplimiento del comprador a la obligación de recibir el producto. Esta circunstancia podrá originar la pérdida total del precio pagado anticipadamente o del saldo no utilizado, según lo convenido por la partes.

En ningún caso procederá a título de indemnización, perjuicios, pena u otro concepto semejante, el pago de sumas de dinero superiores a las reportadas como saldo a favor del comprador.

El plazo de vigencia que se fije no se suspende, ni se interrumpe, ni se renueva, ni se proroga de manera automática, cuando la redención del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo resulte de consumos parciales, salvo estipulación en contrario. Esta circunstancia debe ser expresamente informada al momento de la adquisición del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo.

2.18.4 Información mínima que debe suministrarse

Sin perjuicio de lo previsto sobre la información mínima señalada en la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor– y, en regulaciones especiales, sea cual fuere la presentación del documento soporte, como por ejemplo, tarjetas con banda magnética, tarjetas regalo, certificados impresos, o similares, en dichos instrumentos, se deberá anunciar por lo menos lo siguiente:

- Nombre del emisor.
- Categoría del documento soporte: Nominativo o al portador.
- Para el caso del documento soporte nominativo, el nombre y/o identificación del beneficiario.
- Valor, cuando son válidos por un monto determinado equiparable a una suma de dinero.
- El bien o servicio, cuando son válidos para obtener un producto específico previamente determinado.
- Fecha de expedición.
- El plazo para su redención o vigencia, atendiendo lo establecido en el último párrafo del numeral 2.18.3.2.
- Las consecuencias derivadas del vencimiento del plazo.

– Exclusiones (Establecimientos de comercio, productos, etc.).

2.18.5 Obligaciones especiales del emisor

Dentro de las obligaciones especiales a adoptar por parte del emisor se encuentran las siguientes:

- Adaptar un procedimiento que permita la habilitación, redención y consulta de los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo.
- Atender fielmente las instrucciones del estipulante, como adquiriente del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo.
- Entregar un comprobante que permita verificar la adquisición del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo.

Cumplir con el deber de informar, con observancia de lo previsto en este numeral, en la Ley 1480 de 2011 y en las demás regulaciones especiales.

– Responder por la efectiva prestación de los derechos una vez verificada la legitimidad del comprador, en los términos señalados en este numeral 2. 17.

2.18.6 Obligaciones para el estipulante y/o comprador

Son obligaciones del estipulante y/o comprador, las siguientes:

- Asumir el pago anticipado de una suma de dinero a título de precio o como parte de él, a efectos de la expedición del bono de compra, certificado o tarjetas de regalo.
- Informarse de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales que gobiernan el contrato.
- Redimir el bono de compra, certificado o tarjeta de regalo dentro de los plazos estipulados y en los sitios previamente autorizados.

4. Régimen sancionatorio

Las disposiciones contenidas en el numeral 2.18 del Capítulo II del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sólo se aplicarán con relación a los bonos de compra, certificados o tarjeta de regalo que se expidan con posterioridad a su entrada en vigencia.

Su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, o en las demás normas que lo modifiquen o sustituyan, sin perjuicio de las sanciones contempladas en las regulaciones especiales.

5. Vigencia

La presente circular entra a regir tres (3) meses después de su publicación en el *Diario Oficial*.

Atentamente,

El Superintendente de Industria y Comercio,

Pablo Felipe Robledo del Castillo.

(C. F.).

Nota: Este documento fue tomado directamente de la versión PDF del Diario Oficial 49.349 del viernes 28 de noviembre del 2014 de la Imprenta Nacional (www.imprenta.gov.co)