Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Prosperidad para todos

CIRCULAR EXTERNA No.

Bogotá, D.C.

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

Asunto: **Modificar el numeral 2.4.2 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 (Hoteles, Restaurantes, bares, clubes sociales o culturales, griles, discotecas, cafeterías y similares) en los que se sugiere el pago de la propina, con el propósito de que informen sobre el destino que le dan a la misma para garantizar el respeto de los derechos de los consumidores a recibir información veraz y suficiente.

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.

La Superintendencia de Industria y Comercio tiene la función de 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.

El Decreto 3466 de 1982, en su artículo 14, establece que 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.

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2.4.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única, la propina es una retribución al servicio prestado y a una muestra de agradecimiento por la forma en que fue atendido por cierta persona, que tiene a su cargo el servicio en establecimientos para el consumo de comidas y/o bebidas. En este sentido, se hace necesario que el consumidor conozca la destinación del valor que por concepto de propina está cancelando, considerando que las políticas adoptadas por los establecimientos, al respecto, son diferentes y que pueden influenciar la decisión del consumidor.

3. INSTRUCTIVO

3. 1. Modificar el numeral 2.4.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única, el cual quedará así:

"Los propietarios y administradores de establecimientos para el consumo de alimentos y bebidas (Restaurantes, bares, clubes sociales o culturales, griles, discotecas, cafeterías y similares) en los que se sugiera el pago de la propina deberán informar a los consumidores acerca de la voluntariedad de la propina, su destinación 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, indíquele a la persona que lo atiende si quiere que dicho valor sea o no incluido en la factura o indíquele el valor que quiere dar como propina.*

En este establecimiento de comercio los dineros recogidos por concepto de propina se destinan a (indicar si se reparte el 100% entre los trabajadores del área de servicios o si algún porcentaje o la totalidad de ese dinero se destina a otros usos diferentes, y en caso de que así sea, indicar su destino).

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 5920400 PBX: 5870000 Ext. 1190/1191, para el resto del país línea gratuita nacional: 018000-910165".

4. 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: Dora Caro
Revisó: María Claudia Caviedes
Aprobó: Alejandro Giraldo