

	FORMATO MEMORIA JUSTIFICATIVA	Código: GJ-FM-007
		Versión: 06
		Vigencia: 30/10/2020

Entidad originadora:	<i>Ministerio de Comercio, Industria y Turismo</i>
Fecha (dd/mm/aa):	<i>04/08/25</i>
Proyecto de Decreto/Resolución:	Por el cual se modifica los artículos los artículos 2.2.2.51.2, 2.2.2.51.4, 2.2.2.51.5, 2.2.2.51.6., 2.2.2.51.7, 2.2.2.51.8 y se adiciona el artículo 2.2.2.51.15 del Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 sobre reversión de pagos"

1. ANTECEDENTES Y RAZONES DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA QUE JUSTIFICAN SU EXPEDICIÓN.

El artículo 78 de la Constitución Política de Colombia dispone 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". Además, establece que "serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (...)"002E*

Con la expedición de la Ley 1480 de 2011, *"Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"*, se adoptaron medidas orientadas a la protección del consumidor en el entorno del comercio electrónico. Entre ellas, se incluyó la figura de la reversión del pago, que permite al consumidor solicitar la devolución del dinero cuando se presenten las causales establecidas por la norma.

El artículo 51 de dicha ley regula la reversión del pago y establece que esta procede en casos como fraude, operaciones no solicitadas, productos no recibidos, productos entregados que no corresponden a lo solicitado, o que sean defectuosos. Asimismo, otorga facultades al Gobierno Nacional para reglamentar su aplicación.

Mediante el Decreto 587 de 2016, se reglamentó el artículo 51, y dicho reglamento fue incorporado al Libro 2, Parte 2, Título 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo (Decreto 1074 de 2015).

De acuerdo con la Delegatura para la Protección del Consumidor, la falta de eficiencia del mecanismo es una preocupación que no solo atañe al consumidor, sino también a los demás sectores involucrados directamente con la efectividad de la reversión del pago, lo que genera dificultades para que se dé cumplimiento estricto, de cara a los consumidores. Algunas de las inconformidades identificadas son:

- Ausencia de lineamientos claros sobre el contenido y requisitos mínimos de la queja, lo que lleva a la inadmisión de solicitudes o a su rechazo sin posibilidad de subsanación.
- Inadecuación entre los tiempos previstos para la reversión y las capacidades técnicas y logísticas de los participantes, generando cuellos de botella en el proceso.
- Falta de mecanismos estandarizados de notificación al emisor del instrumento de pago, lo cual entorpece el flujo de información y retrasa las decisiones.
- Negativa posibilidad de subsanar errores formales en la queja, limitando el derecho de defensa y contradicción.

	FORMATO MEMORIA JUSTIFICATIVA	Código: GJ-FM-007
		Versión: 06
		Vigencia: 30/10/2020

- Confusión respecto a la procedencia de la reversión en servicios no periódicos, en contraste con lo dispuesto en el párrafo 2º del artículo 51 de la Ley 1480, que establece la procedencia incondicional del mecanismo para servicios de carácter periódico.

El contexto actual refuerza la urgencia de esta reforma. El crecimiento exponencial del comercio electrónico, el uso generalizado de medios digitales de pago y el surgimiento de tecnologías disruptivas como billeteras digitales, pagos con códigos QR entre otros, han transformado radicalmente la forma en que se realizan las transacciones económicas. Esta nueva realidad impone desafíos normativos que requieren respuestas ágiles, modernas y equilibradas, que protejan al consumidor sin generar cargas excesivas para los proveedores.

En este sentido, el proyecto de modificación busca fortalecer la seguridad jurídica y la eficiencia del procedimiento de reversión del pago, garantizando un sistema más justo y predecible, con reglas claras, tiempos razonables y responsabilidades bien definidas para todos los actores del proceso. La medida también busca fomentar la confianza de los consumidores en el entorno digital y consolidar un marco que incentive el comercio electrónico formal, competitivo y seguro.

En consecuencia, se propone, mejorar los procedimientos de queja y notificación entre consumidores, proveedores y demás participantes en el comercio electrónico, con el fin de garantizar mayor claridad, eficiencia y oportunidad en el ejercicio del derecho a la reversión del pago. Estas medidas incluyen la fijación de un plazo para que el proveedor responda a las quejas, la posibilidad de que los consumidores subsanen errores formales en sus solicitudes y la definición de los casos en los que procede la reversión en la prestación de servicios, especialmente cuando estos no hayan sido efectivamente prestados o solo lo hayan sido de forma parcial.

Por tanto, la intervención regulatoria que se propone no solo responde a un deber constitucional y legal, sino que resulta necesaria, oportuna y conveniente para actualizar un mecanismo clave de protección al consumidor, en consonancia con la evolución del mercado, los avances tecnológicos y los estándares internacionales de buenas prácticas.

2. AMBITO DE APLICACIÓN Y SUJETOS A QUIENES VA DIRIGIDO

Consumidores, Superintendencia de Industria y Comercio, entidades financieras, comerciantes, productores, proveedores, y demás participantes del procesos.

3. VIABILIDAD JURÍDICA

3.1 Análisis de las normas que otorgan la competencia para la expedición del proyecto normativo

- Constitución Política, Artículo 189, numeral 11. Consagra la facultad que tiene el Presidente de la República de: *"11. Ejercer la potestad reglamentaria, mediante la expedición de los decretos, resoluciones y órdenes necesarios para la cumplida ejecución de las leyes"*
- Decreto 210 de 2003, artículo 28, numeral 12. Fija la competencia de la Dirección de Regulación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para *"1. Formular, implementar y hacer seguimiento a las políticas públicas de regulación, normalización, acreditación,*

 Comercio, Industria y Turismo	FORMATO MEMORIA JUSTIFICATIVA	Código: GJ-FM-007
		Versión: 06
		Vigencia: 30/10/2020

evaluación de la conformidad, certificación, metrología, calidad, promoción de la competencia y protección del consumidor y formular, coordinar y elaborar los estudios necesarios en esas materias.”

- Ley 1480 de 2011, Artículo 51. Reversión del pago. (...) El Gobierno Nacional reglamentará el presente artículo.

3.2 Vigencia de la ley o norma reglamentada o desarrollada

- Ley 1480 de 2011 “Por el cual se expide el Estatuto del Consumidor”; artículo 51.
- Decreto 587 de 2016, incorporado en el Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015

3.3. Disposiciones derogadas, subrogadas, modificadas, adicionadas o sustituidas

- Modifica los artículos 2.2.2.51.2, 2.2.2.51.4, 2.2.2.51.5, 2.2.2.51.7, 2.2.2.51.8 del Capítulo 51 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015.

3.4 Revisión y análisis de la jurisprudencia que tenga impacto o sea relevante para la expedición del proyecto normativo (órganos de cierre de cada jurisdicción)

- Sentencia C-439 del 25 de septiembre de 2019, la Sala Plena de la Corte Constitucional, dentro de la sentencia, frente a los cargos presentados contra los incisos 1 y 2 del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, profirió sentencia inhibitoria al señalar que, el deber de revertir el proceso de pago electrónico, no solo corresponde al proveedor o expendedor, sino también al productor y demás participantes en el proceso, pues tal y como lo afirma la Corte, “... el parágrafo 1º del mismo artículo 51 establece una lista enunciativa de quienes se consideran como tales, al indicar solo algunos e introducir la expresión “entre otros”.

3.5 Circunstancias jurídicas adicionales

Ninguna.

4. IMPACTO ECONÓMICO (Si se requiere)

Ninguno

5. VIABILIDAD O DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (Si se requiere)

No requiere.

6. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL O SOBRE EL PATRIMONIO CULTURAL DE LA NACIÓN (Si se requiere)

Ninguno

 Comercio, Industria y Turismo	FORMATO MEMORIA JUSTIFICATIVA	Código: GJ-FM-007
		Versión: 06
		Vigencia: 30/10/2020

7. ESTUDIOS TÉCNICOS QUE SUSTENTEN EL PROYECTO NORMATIVO (Si cuenta con ellos)

No requiere

ANEXOS:

Certificación de cumplimiento de requisitos de consulta, publicidad y de incorporación en la agenda regulatoria <i>(Firmada por el servidor público competente –entidad originadora)</i>	X
Concepto(s) de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo <i>(Cuando se trate de un proyecto de reglamento técnico o de procedimientos de evaluación de conformidad)</i>	No aplica
Informe de observaciones y respuestas <i>(Análisis del informe con la evaluación de las observaciones de los ciudadanos y grupos de interés sobre el proyecto normativo)</i>	X
Concepto de Abogacía de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio <i>(Cuando los proyectos normativos tengan incidencia en la libre competencia de los mercados)</i>	X
Concepto de aprobación nuevos trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública <i>(Cuando el proyecto normativo adopte o modifique un trámite)</i>	No aplica
Otro <i>(Cualquier otro aspecto que la entidad originadora de la norma considere relevante o de importancia)</i>	No aplica

Aprobó:

Monica Fernanda Yajaira Leonel Martinez

Jefe de Oficina

Oficina Asesora Jurídica- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Hernán Alonso Zuñiga Carvajal

Director

Dirección de Regulación – Ministerio de Comercio, Industria y Turismo