

CIRCULAR EXTERNA No. 003
(14 de Noviembre de 2023)

Para: Personas naturales o jurídicas que operen plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos y prestadores de servicios de vivienda turística.

Asunto: Instruir sobre el debido cumplimiento de las disposiciones contenidas en las Leyes 300 de 1996, 1558 de 2012, 1480 de 2011 y 2068 de 2020, así como en la Sección 13 del Capítulo 4 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

De acuerdo con lo establecido en los numerales 17 y 55 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, son funciones de esta Superintendencia:

“17. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar /as medidas que resulten pertinentes.

(...)

55. Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, (...) fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”.

En el mismo sentido, el artículo 12 del Decreto 4886 de 2011¹ establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, las competencias para tramitar y decidir las investigaciones relacionadas con las quejas presentadas por el incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos, así como las demás infracciones contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia.

¹ **“ARTÍCULO 12. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.** Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:

(...)

2. Remitir al Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la información relativa a las sanciones administrativas en firme impuestas a los prestadores de servicios turísticos, dentro de los cinco (5) días siguientes a su ejecutoria.

(...)

4. Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor.

(...)

5. Decidir y tramitar las investigaciones relacionadas con las quejas presentadas por incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos y demás infracciones contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia.

(...)

8. Ordenar el cese y la difusión correctiva, a costa del anunciante, en condiciones idénticas, cuando un mensaje publicitario contenga información engañosa o que no se adecue a las exigencias previstas en las normas de protección al consumidor (...).”

A su vez, el artículo 25 de la Ley 1558 de 20122 establece que, “[p]ara garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos, dispone que será aquella contenida en la Ley 300 de 1996 y las normas que la modifiquen o reglamenten”.

De igual forma, el artículo 72 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 29 de la Ley 2068 de 2020, establece que:

“Sin perjuicio de la aplicabilidad del régimen de protección al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones administrativas contenidas en el Capítulo II del Título VIII de la Ley 1480 de 2011 cuando los prestadores de servicios turísticos o quienes se presenten ante el público como tales, incurran en cualquiera de las Infracciones tipificadas en el artículo 71 de la presente Ley. Además, de las sanciones allí contempladas, podrá ordenar la cancelación de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo hasta por 5 años, atendiendo la gravedad de la falta”.

Conforme a la norma en cita, con el numeral 2 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 —disposición contenida en el Capítulo II del Título VIII— se faculta a esta Superintendencia para impartir instrucciones administrativas, en los siguientes términos:

“2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación;

(...)”.

Ahora bien, el artículo 61 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 142 del Decreto Ley 2106 de 2019³, establece la obtención del Registro Nacional de Turismo como un requisito obligatorio y previo para el funcionamiento de los establecimientos turísticos.

² **“ARTÍCULO 25. PROTECCIÓN AL TURISTA.** Para efectos de garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos se aplicará la regulación especial contenida en la Ley 300 de 1996, y las normas que la modifiquen o reglamenten.

Los prestadores y comercializadores de servicios aéreos, se registrarán en lo que corresponda, por el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia; los reglamentos aeronáuticos, el Decreto 2438 de 2010 y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten. (...)”

³ **“ARTÍCULO 61. REGISTRO NACIONAL DE TURISMO.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo delegará en las Cámaras de Comercio el Registro Nacional de Turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos contemplados en el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006.

PARÁGRAFO 1o. La obtención del registro será requisito previo y obligatorio para el funcionamiento de los establecimientos turísticos (...)”.

Por su parte, el artículo 77 de la Ley 300 de 1996⁴, dispone la obligación a cargo de los prestadores de servicios turísticos de inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, así como de actualizar sus datos.

Así mismo, los artículos 2.2.4.1.1.1⁵ y 2.2.4.1.1.12⁶ del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, establecen la inscripción en el Registro Nacional de Turismo como un requisito previo y obligatorio para que los prestadores de servicios turísticos inicien sus operaciones.

Al respecto, el artículo 2.2.4.1.1.13 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, señala como prestadores de servicios turísticos, entre otros, los hoteles, apartahoteles, hostales, centros vacacionales, campamentos, glamping, refugios, albergues, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje o alojamiento turístico, los cuales deben inscribirse en el Registro Nacional de Turismo para su funcionamiento, según se ha indicado en líneas precedentes.

Así mismo, el artículo 2.2.4.1.2.2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, establece los requisitos generales para la inscripción y renovación en el Registro Nacional de Turismo, señalando que cuando se trate del servicio de vivienda turística en inmuebles sometidos a régimen de propiedad horizontal, el prestador deberá declarar que las unidades privadas que lo integran están autorizadas por los reglamentos para la prestación del servicio en comento, de acuerdo con el artículo 34 de la Ley 1558 de 2012.

Ahora bien, el artículo 38 de la Ley 2068 de 2020⁷, estableció las obligaciones especiales de los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos que se presten

⁴ **“ARTÍCULO 77. OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.** Los prestadores de servicios turísticos deberán cumplir las siguientes obligaciones:

1. Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo.

(...)

6. Actualizar anualmente los datos de su inscripción en el registro nacional de turismo”.

⁵ **“ARTÍCULO 2.2.4.1.1.1. Objeto del Registro Nacional de Turismo.** El Registro Nacional de Turismo tiene como objeto:

(...)

PARÁGRAFO. La inscripción en el Registro Nacional de Turismo es requisito previo y obligatorio para que los prestadores de servicios turísticos inicien sus operaciones”.

⁶ **“ARTÍCULO 2.2.4.1.1.12. Obligación de inscribirse en el Registro Nacional de Turismo.** En el Registro Nacional de Turismo deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos (...).”.

⁷ **“ARTÍCULO 38. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL OPERADOR DE PLATAFORMAS ELECTRÓNICAS O DIGITALES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.** El operador de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos que se presten y/o disfruten en Colombia es prestador de servicios turísticos, y en tal sentido tendrán las siguientes obligaciones especiales:

(...)

y/o disfruten en Colombia, dentro de las cuales se destacan las relacionadas con la inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo de los prestadores que se anuncian.

Al respecto, el artículo 2.2.4.4.13.4 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, estableció dentro de las obligaciones a cargo de los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos prestados y/o disfrutados en Colombia, la de solicitar a los prestadores el número del Registro Nacional de Turismo.⁸

Así las cosas, el artículo 39 de la Ley 2068 de 2020⁹ atribuyó responsabilidad al operador de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos prestados y/o disfrutados en Colombia, por publicidad engañosa al permitir que los prestadores utilicen su plataforma sin contar con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo, según se enuncia previamente.

Por su parte, el artículo 2.2.4.5.2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, fija el procedimiento administrativo aplicable en caso de imponer sanciones por infringir lo estipulado en los literales a, b, c, e, f y g del artículo 71 de la Ley 300 de 1996.

Es así como la inobservancia a las disposiciones legales contenidas en la Ley 300 de 1996 y las demás normas que la complementen, modifiquen o reglamenten, trae como consecuencia las sanciones estipuladas en el artículo 72 de esta misma; este último, modificado por el artículo 29 de la Ley 2068 de 2020¹⁰.

2. Interoperar con el Registro Nacional de Turismo en los términos y bajo, las condiciones definidas por el Gobierno nacional en desarrollo de la política de Gobierno Digital para que quien utilice la plataforma cuente con Inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo. Para este efecto, la plataforma electrónica o digital deberá habilitar un espacio en el que el prestador de servicios turísticos haga visible su número de Inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

(...)

4. No publicar o retirar o eliminar los anuncios y/o ofertas de los prestadores de servicios turísticos que no cuenten con Inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo, o cuando se solicite por las autoridades de inspección, vigilancia y control (...).

⁸ **“ARTÍCULO 2.2.4.4.13.4. Datos mínimos de los prestadores.** Los operadores deberán solicitar a los prestadores, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número del Registro Nacional de Turismo.

2. Nombre o razón social, según el caso.

3. Los servicios ofrecidos y las condiciones, así como las políticas de confirmación y cancelación”.

⁹ **“ARTÍCULO 39. RESPONSABILIDAD FRENTE AL CONSUMIDOR DEL OPERADOR DE PLATAFORMAS ELECTRÓNICAS O DIGITALES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.** El Operador de plataformas electrónicas o digitales, de servicios turísticos responderá frente al consumidor por publicidad engañosa por permitir que los prestadores de servicios turísticos utilicen la plataforma sin contar con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo, en los términos del artículo 30 del Estatuto del Consumidor, o aquel que lo modifique, adicione o sustituya”.

¹⁰ **ARTÍCULO 72. SANCIONES DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO.** <Artículo modificado por el artículo 29 de la Ley 2068 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de la aplicabilidad del régimen de protección al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones administrativas contenidas en el capítulo II del Título VIII de la Ley 1480 de 2011 cuando los prestadores de

Ahora bien, en materia de protección al consumidor, la Ley 1480 de 2011 en su artículo 49 define el comercio electrónico de la siguiente manera:

“(...) se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios”.

Al respecto, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán cumplir las obligaciones contenidas en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, que dispone:

“Artículo 50. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:

a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.

b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.

servicios turísticos o quienes se presenten ante el público como tales, incurran en cualquiera de las Infracciones tipificadas en el artículo 71 de la presente ley. Además, de las sanciones allí contempladas, podrá ordenar la cancelación de la Inscripción en el Registro Nacional de Turismo hasta por 5 años, atendiendo la gravedad de la falta.

Lo anterior sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales que en cada caso procedan, ante el juez competente.

PARÁGRAFO 1o. El cincuenta por ciento (50%) de las sanciones que sean impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio por Infracciones tipificadas en el artículo 71 de esta ley, tendrán como destino el presupuesto de la mencionada Superintendencia, y el otro cincuenta por ciento (50%) se destinará al Fondo Nacional de Turismo.

PARÁGRAFO 2o. El Gobierno nacional reglamentará, dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, la forma, de ejecución de las sanciones administrativas cuando el sancionado no tenga domicilio en Colombia, pero opere una plataforma para la prestación de servicios turísticos prestados o disfrutados en Colombia (...).

También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima.

Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación.

c) Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.

Igualmente deberá informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.

d) Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.

Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el proveedor o expendedor deberá presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar. Este resumen tiene como fin que el consumidor pueda verificar que la operación refleje su intención de adquisición de los productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones, y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción. Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.

La aceptación de la transacción por parte del consumidor deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. El consumidor debe tener el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.

Concluida la transacción, el proveedor y expendedor deberá remitir, a más tardar el día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago.

Queda prohibida cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

e) Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.

f) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos.

Cuando el proveedor o expendedor dé a conocer su membrecía o afiliación en algún esquema relevante de autorregulación, asociación empresarial, organización para resolución de disputas u otro organismo de certificación, deberá proporcionar a los consumidores un método sencillo para verificar dicha información, así como detalles apropiados para contactar con dichos organismos, y en su caso, tener acceso a los códigos y prácticas relevantes aplicados por el organismo de certificación.

g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

h) Salvo pacto en contrario, el proveedor deberá haber entregado el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor le haya comunicado su pedido.

En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata.

En caso de que la entrega del pedido supere los treinta (30) días calendario o que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno.

La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Parágrafo. *El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia”.*

Sobre el particular, se debe aclarar que la inobservancia a las normas contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás normas que la complementen, modifiquen o reglamenten, trae como consecuencia las sanciones establecidas en su artículo 61¹¹.

Teniendo en cuenta el régimen jurídico expuesto, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de sus funciones, ha conocido de varias denuncias presentadas por diferentes consumidores por presuntas infracciones a las normas que regulan la actividad turística en el mercado colombiano, por parte de prestadores de servicios de vivienda turística.

Así mismo, en el desarrollo de las averiguaciones preliminares adelantadas con ocasión a las denuncias interpuestas por los consumidores, esta autoridad ha recaudado información y documentación por parte de los administradores de las propiedades horizontales, donde se logra advertir el presunto ofrecimiento y prestación del servicio de vivienda turística, anunciado a través de plataformas electrónicas o digitales sin contar con la inscripción en el Registro Nacional de Turismo o la correspondiente renovación; encontrando en algunos casos que dicho servicio no se encuentra autorizado de manera expresa en el reglamento de propiedad horizontal.

¹¹ **“Artículo 61. Sanciones.** La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.

2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;

3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;

4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;

5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.

6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción. (...)”.

Al respecto, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, en uso de sus facultades, en especial, la prevista en el numeral 56 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011¹², realizó visitas administrativas de inspección a diferentes plataformas electrónicas o digitales¹³ de servicios turísticos que se prestan y/o disfrutan en Colombia, con el propósito de verificar la información que se le suministra a los consumidores en relación con los mencionados servicios y los datos de sus prestadores.

En las mencionadas diligencias esta Superintendencia advirtió las siguientes circunstancias:

- No se informa el número correspondiente al Registro Nacional de Turismo del prestador de vivienda turística que utiliza la plataforma para anunciar su servicio.
- Se informa un número asignado al prestador de vivienda turística en el Registro Nacional de Turismo, no obstante, los datos de su inscripción no corresponden al lugar en el cual se ofrece y presta el servicio anunciado en la plataforma.
- El prestador del servicio de vivienda turística que utiliza la plataforma no cuenta con la correspondiente inscripción en el Registro Nacional de Turismo.
- El prestador del servicio de vivienda turística que utiliza la plataforma no ha renovado su Registro Nacional de Turismo.
- El prestador del servicio de vivienda turística sometido al régimen de propiedad horizontal no cuenta con autorización expresa en el reglamento de la copropiedad para desarrollar la actividad en el inmueble anunciado en la plataforma.

Por lo anterior, a efectos de garantizar los derechos de los consumidores, esta Superintendencia como autoridad de protección al consumidor, se sirve **INSTRUIR** a todos los prestadores de servicios de vivienda turística en Colombia, para garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas estipuladas, entre otras, en las Leyes 300 de 1996, 1558 de 2012, 1480 de 2011 y 2068 de 2020, así como en la Sección 13 del Capítulo 4 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en los siguientes términos:

¹² “**Artículo 1. Funciones Generales.** (...)”

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

56. Realizar visitas de inspección, decretar y practicar pruebas y recaudar toda la información conducente, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adoptar las medidas que correspondan conforme a la ley (...). (Subrayado y negrilla fuera de texto).

¹³ Conforme al artículo 2.2.4.4.13.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, adicionado por el artículo 3º del Decreto 1836 de 2021, las plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos, son aquellas que permiten “a los turistas buscar y encontrar un servicio turístico en su destino de viaje, contactarse con el prestador, reservar y/o pagar por el servicio. Intermedian entre el turista y el prestador de servicios y cobran una comisión, remuneración o tarifa de uso al prestador o al turista, o ambos”.

1. Para el ofrecimiento, prestación y comercialización de servicios de vivienda turística se debe contar con autorización expresa en los reglamentos de propiedad horizontal registrados en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos correspondiente.
2. En caso de encontrarse autorizado para prestar servicios de vivienda turística conforme al reglamento de propiedad horizontal, previo al inicio de sus actividades el prestador debe diligenciar e inscribirse en el Registro Nacional de Turismo de conformidad a los servicios comercializados, declarando, cuando haya lugar a ello, que las unidades privadas del inmueble están autorizadas por los reglamentos de propiedad horizontal para la prestación del servicio de alojamiento turístico.
3. En orden de lo expuesto la prestación del servicio de vivienda turística debe realizarse luego de adelantarse la correspondiente inscripción en el Registro Nacional de Turismo, en la categoría y subcategoría que corresponda, de conformidad a los servicios de vivienda turística a prestarse, contratarse, comercializarse, venderse y reservarse.

Así mismo, a efectos de garantizar los derechos de los consumidores, esta Superintendencia como autoridad de protección al consumidor, también **INSTRUYE** de manera general a todos los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos que se prestan y/o disfrutan en Colombia, de la siguiente manera:

1. A efectos de darse debido cumplimiento a lo establecido en el numeral 4 del artículo 38 de la Ley 2068 de 2020, así como en los artículos 2.2.4.4.13.4 y 2.2.4.4.13.5 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, es necesario solicitar a todos los prestadores de servicios de vivienda turística sometidos al régimen de propiedad horizontal interesados en utilizar la plataforma electrónica o digital que opera, el Registro Nacional de Turismo.
2. En concordancia con el numeral anterior, también es necesario verificar que el Registro Nacional de Turismo del prestador del servicio de vivienda turística sometido al régimen de propiedad horizontal se encuentre activo y vigente.
3. Así mismo, para cumplirse con el deber de “*exhibición de datos a los consumidores*”, es pertinente habilitar un espacio en la plataforma electrónica o digital donde el prestador haga visible la información correspondiente al Registro Nacional de Turismo, los servicios ofrecidos y las condiciones.
4. En consecuencia, el ordenamiento jurídico conmina a los referidos operadores de plataformas electrónicas o digitales a abstenerse de publicar los anuncios u ofertas de los prestadores de servicios de vivienda turística que no cuenten con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo.

Sin perjuicio de lo anterior, esta autoridad también **INSTRUYE** de manera general a todos los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos que se prestan y/o

disfrutan en Colombia, al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, para que en caso de comercializar servicios turísticos propios y/o que de acuerdo con su modelo de negocio ofrezcan servicios a través de comercio electrónico.

En todo caso, se recuerda a los prestadores de servicios de vivienda turística y a los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos que se prestan y/o disfrutan en Colombia, que se debe dar cumplimiento a las demás normas de protección al consumidor, así como aquellas donde se regulan las actividades turísticas que resulten aplicables para cada caso en concreto, como lo es, pero sin limitarse a ello, el garantizar que el servicio ofrecido no cause daño a la salud e integridad del consumidor y que su prestación se dé en observancia de las características inherentes e informadas sobre el mismo; que la información que suministre sobre el servicio que ofrecen y sus características, sea clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa, idónea y en castellano, excluyéndose en los contratos toda cláusula que pueda ser considerada como abusiva.

Estas instrucciones se imparten sin perjuicio de las actuaciones e investigaciones administrativas a que haya lugar por la vulneración de las normas previamente señaladas, y deberán entenderse como un criterio técnico y jurídico que facilite el cumplimiento de éstas.

Finalmente, esta Superintendencia advierte que, en caso de incumplimiento de las disposiciones establecidas para la prestación de servicios turísticos y/o de aquellas que regulan los derechos de los consumidores, se podrán imponer las sanciones previstas en el artículo 72 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 29 de la Ley 2068 de 2020, para lo cual, el régimen sancionatorio aplicable será el contemplado en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Cordialmente,

**MARIA DEL
SOCORRO PIMIENTA
CORBACHO**

Firmado digitalmente por MARIA
DEL SOCORRO PIMIENTA
CORBACHO
Fecha: 2023.11.14 07:57:37 -05'00'

MARÍA DEL SOCORRO PIMIENTA CORBACHO
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Elaboró: Juan Pablo López

Revisó: Natalia Alvis

Aprobó: Natalia Alvis/ María Isabel Salazar

