

CONMINACIÓN A PROVEEDORES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Bogotá D.C. 3 de mayo de 2022

Para: Personas naturales o jurídicas dedicadas al expendio de comidas y/o bebidas para el consumo en los establecimientos de comercio.

De: Superintendente de Industria y Comercio.

Asunto: Conminar el cumplimiento de las normas del régimen de protección al consumidor en materia de información y sistemas de indicación pública de precios.

Con ocasión de la pandemia generada por el COVID-19, en el país se adoptaron medidas transitorias y excepcionales en materia de protocolos de higiene y bioseguridad que permitían la eliminación del uso de cartas o menús en físico, a efectos de evitar la propagación del virus. Debido a que la situación sanitaria en el país está cada vez más controlada, esta medida no se encuentra actualmente vigente, como tampoco las relacionadas con el uso de tapabocas en bares y restaurantes en espacios cerrados, ni la exigencia de presentar el carné de vacunación para permitir el ingreso a dichos establecimientos.

En relación con el uso de las cartas o menús físicos, resulta pertinente advertir que la Ley 1480 de 2011, contiene obligaciones en cabeza de proveedores tendientes a garantizar el derecho de información que tienen los consumidores, para la adopción de decisiones de consumo razonables. En efecto, los artículos 23, 24 y 26 de la citada ley, incluyen disposiciones relativas a la información y la indicación pública de precios, que deben observarse en las relaciones de consumo.

Sobre la información pública de precios, esta Superintendencia impartió instrucciones en el numeral 2.3.1. de la Circular Única, estableciendo los sistemas de indicación para asegurar la información visual del precio, mediante caracteres legibles, claros y visibles. Dicha disposición, habilitó el **uso adicional** de medios tecnológicos para verificar los precios, sin que ello desplace la obligación de indicación del precio mediante los sistemas de fijación, definidos en los siguientes términos: ***“sin perjuicio de lo anterior, el establecimiento de comercio podrá utilizar adicionalmente medios tecnológicos de lectura de códigos para verificar los precios, sin que ello elimine la obligación de informar visualmente el precio a los consumidores”***.

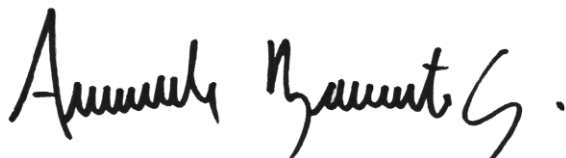
Adicionalmente, el mencionado numeral, en su literal e), indicó que el sistema de indicación de precios aplicable en la comercialización de productos que se expendan en establecimientos para el consumo de comidas y bebidas sería el dispuesto en el numeral 2.4. de la Circular Única que señala que: ***“El precio de venta al público de cada uno de los productos que se***



*expendan en los establecimientos para el consumo de comidas y/o bebidas debe ser informado mediante el **sistema de lista, fijada en un lugar suficientemente visible** a los consumidores o, través del **uso de cartas** en las cuales se indique el precio de cada uno de los productos que se ofrecen al público”. Asimismo, el parágrafo del citado numeral establece que “En los restaurantes que utilicen el sistema de “carta” para anunciar los alimentos que ofrecen y su precio, por lo menos **una carta deberá ser visible a los consumidores** de tal forma que puedan consultar los precios antes de ingresar al establecimiento de comercio”.*

Así las cosas, atendiendo a la normatividad vigente, a pesar de que el código QR (Quick Response Code por sus siglas en inglés) representa una modalidad alternativa para la presentación del listado de precios o la carta de los lugares dedicados al expendio de comidas y/o bebidas, no puede ignorarse que su **uso exclusivo obedeció a una medida excepcional y transitoria** necesaria para atender la emergencia sanitaria y evitar la propagación del virus, medida que hoy no se encuentra vigente y en consecuencia, **obliga a las personas naturales o jurídicas dedicadas al expendio de comidas y/o bebidas al cumplimiento íntegro de las normas de protección al consumidor** y garantizar además el derecho a la igualdad que tiene los consumidores a ser tratados equitativamente, pues permitir el uso exclusivo de los medios tecnológicos, cercenaría el derecho de información de los consumidores que no tengan acceso a la tecnología requerida, impidiéndoles hacer elecciones de consumo bien fundadas. Aclarado lo anterior, cuando en el establecimiento se implementen herramientas tecnológicas para la lectura de códigos, como mecanismo complementario para la verificación de los precios, deberán proveerse los medios para acceder a dicha información.

Por lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, **CONMINA** a las personas naturales o jurídicas dedicadas al expendio de comidas y/o bebidas, al cumplimiento de las normas de protección al consumidor relativas al suministro de información, la información pública de precios y el precio de venta al público en sus establecimientos de comercio, para lo cual deberán de manera **INMEDIATA**, adoptar, a su elección, los sistemas de indicación pública de precios de conformidad con lo dispuesto en los numerales 2.3.1. y 2.4. de la Circular Única de esta Superintendencia, 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. Así mismo, a **ABSTENERSE** de exigir a los consumidores en los establecimientos comercio, medidas de bioseguridad diferentes o adicionales a las dispuestas por las Autoridades Sanitarias.



ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

