Superintendencia de Industria y Comercio

Bogotá D.C., septiembre de 2026

Asunto: Radicación: 26-328369
Folios: 33

Respetada señora:

De conformidad con lo previsto en el Artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 , modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo",* procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Mediante traslado por competencia del 10 de agosto de 2026 bajo el número de radicado 1-2026-027235, la Coordinación del Grupo de Relación al Ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, remite la solicitud del asunto, con el fin de brindar un concepto jurídico en relación con lo allí requerido, al considerar que la misma contiene temas que comportan un pronunciamiento por parte de esta Entidad, de conformidad con sus competencias y en virtud de ello, adjunta el escrito contentivo de una serie de interrogantes relacionados con la regulación de alojamiento turístico y/o vacacional o de corta estancia.

Para abordar lo mencionado anteriormente, se hace necesario efectuar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÒN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar que, a la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de su oficina Asesora Jurídica, no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular y concreto, debido a que una lectura en tal sentido implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

[1] Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

"*Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no*".

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 17 al 25, 36 al 40 y 55 al 60 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 24 de enero de 2022 a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, son las siguientes:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.

- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.

- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.

- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

En virtud de dichas competencias, entre otras, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con temas concernientes a las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa, indicación pública de precios y **protección contractual en relación con las cláusulas abusivas.**

3.1COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS Y VIVIENDA TURÍSTICOS

Al respecto, la Ley 300 de 1996 "*Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones*", establece que a la Superintendencia de Industria y Comercio le corresponde adelantar investigaciones administrativas contra los

prestadores de servicios turísticos por infracciones a la Ley 300 de 1996, conforme a lo señalado en el artículo 72, modificado por el art. 29 de la Ley 2068 de 2020:

> *"**ARTICULO 72**. **Sanciones de carácter administrativo.** 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.*
> *Lo anterior sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales que en cada caso procedan, ante el juez competente.*
> *Parágrafo 1. 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 2. 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". (negrilla fuera de texto original)*

4. CONSIDERACIONES ENTORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

Al respecto se reitera que esta Oficina Asesora Jurídica, no está facultada para dirimir o pronunciarse sobre situaciones de carácter particular, en su lugar, profiere conceptos con alcance del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es decir, *"salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución"*

Dicho esto, se procederá como a continuación sigue:

Pregunta

> ***"1. Identificación integral de la normativa***
>
> *Solicito relacionar e indicar las normas vigentes que regulan, directa o indirectamente, la prestación de servicios de alojamiento turístico de corta estancia en Colombia, incluyendo viviendas turísticas, apartamentos turísticos, casas turísticas, fincas turísticas, alojamientos*

rurales y demás modalidades de hospedaje no permanente, indicando ley, decreto resolución, circular, reglamento técnico o cualquier otro acto administrativo aplicable."

Respuesta

El marco normativo vigente en Colombia que regula de forma directa o indirecta la prestación de servicios de alojamiento turístico de corta estancia (periodos inferiores a 30 días), incluyendo viviendas turísticas, apartamentos, fincas, casas turísticas y alojamientos rurales, está compuesto por las siguientes disposiciones:

4.1. Constitución Política de Colombia

La Constitución Política de Colombia, fundamenta la regulación del hospedaje de corta estancia mediante el equilibrio entre la propiedad privada, la libertad económica y la prevalencia del interés general. En este contexto, se mencionan varios artículos que abordan estos aspectos.

- **Artículo 58:** Garantiza la propiedad privada, pero establece que esta cumple una función social y ecológica que implica obligaciones, todo lo cual fundamenta la validez legal de las restricciones impuestas por la Ley de Propiedad Horizontal (Ley 675 de 2001) y los planes de Ordenamiento Territorial (POT) al uso de inmuebles residenciales para turismo.

- **Artículo 333:** Consagra la libre iniciativa privada en la prestación de servicios turísticos, pero autoriza expresamente al Estado a delimitar su alcance para salvaguardar el interés social, la seguridad urbana, la salubridad y la tranquilidad de los vecinos.

- **Artículo 78:** Exige al Estado controlar la calidad de los servicios ofrecidos al público. Sirve de base constitucional para aplicar el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) a las tarifas, publicidad engañosa y condiciones de seguridad contractual del huésped.

- **Artículo 15:** Regula el tratamiento de datos personales de los huéspedes recolectados obligatoriamente para la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA) y los reportes migratorios ante el SIRET.

- **Artículos 44 y 45:** Establece la primacía de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

- **Artículo 313 (Numerales 7 y 9 - Uso del suelo):** Faculta a los Concejos Municipales para reglamentar los usos del suelo en sus

territorios. Los municipios determinan soberanamente en qué zonas de la ciudad es legal o prohibido el hospedaje turístico no permanente.

- **Artículo 52:** Reconoce el turismo y el descanso como derechos sociales, justificando el fomento y la formalización estatal del sector económico del hospedaje.

4.2. Leyes

-Ley 300 de 1996 *"Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones"*, y dentro de la cual se destacan algunos artículos importantes que tratan sobre el tema en cuestión:

- **Artículo 62** (modificado por el artículo 145 del Decreto Ley 2106 de 2019) que clasifica expresamente a las viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente como prestadores de servicios turísticos.

- **Artículos 71 y 72** (modificados por la Ley 2068 de 2020), los cuales detallan las conductas que constituyen infracciones en la prestación del servicio turístico (como operar sin Registro Nacional de Turismo - RNT) y las respectivas sanciones de carácter administrativo que puede imponer la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

- **Artículos 78 y 79:** Regulan la naturaleza, el alcance y las condiciones del contrato de hospedaje

-Ley 1101 de 2006 *"Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones"* y al interior de la cual se destaca:

- **Artículo 3** (modificado por el artículo 37 de la Ley 2068 de 2020): En su parágrafo 1° define que prestan servicios de vivienda turística las personas naturales o jurídicas que arrienden o subarrienden por periodos inferiores a 30 días, con o sin servicios complementarios, bienes raíces de su propiedad o de terceros, de manera habitual.

-Ley 1558 de 2012 *"Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones":*

- **Artículo 34** (modificado por el artículo 144 del Decreto Ley 2106 de 2019) en el cual se impone la obligación a los administradores de propiedad horizontal de reportar a la SIC la prestación de servicios de vivienda turística en inmuebles que no estén autorizados por los reglamentos para dicha destinación, o que no estén inscritos en el RNT. La omisión de este reporte acarrea multas para el administrador de hasta tres (3) salarios mínimos mensuales.

-Ley 1480 de 2011 *"Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"*

- Reglamentación que aplica a toda la relación de consumo turístico en el territorio nacional. Regula la protección contractual contra cláusulas abusivas, la efectividad de las garantías, las obligaciones en el comercio electrónico (artículo 50) y la responsabilidad por publicidad engañosa (artículo 30) de prestadores y plataformas.

-Ley 2068 de 2020 *"Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones"* y dentro de la cual se destacan algunos artículos importantes que tratan sobre el tema en cuestión:

- **Artículo 3, Numeral 7:** Define al prestador de servicios turísticos y establece que su inscripción en el Registro Nacional del Turismo debe ser previa y obligatoria para el ejercicio de la actividad.

- **Artículo 32:** Establece que los prestadores de servicios de alojamiento turístico deben contar con pólizas de seguro vigentes para la adecuada y legal operación.

- **Artículos 38 y 39:** Califican a los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos como prestadores de servicios turísticos, obligándoles a exigir el Registro Nacional de Turismo para publicar anuncios y haciéndoles responsables frente al consumidor por publicidad engañosa si permiten ofertas de prestadores sin registro activo.

Para el efecto, el parágrafo 1° del artículo 37 de la Ley 2068 de 2020, establece:

> *"Para los efectos de la presente ley, se considera que prestan los* ***servicios de vivienda turística*** *las personas naturales o jurídicas cuya actividad sea la de arrendar o subarrendar por periodos Inferiores a 30 días, con o sin servicios complementarios,* ***bienes raíces de su propiedad o de terceros, o la de realizar labores de Intermediación entre arrendadores y arrendatarios para arrendar Inmuebles en las condiciones antes señaladas****."*

En este sentido, el servicio de vivienda turística puede ser prestado por el propietario o por un tercero, o por un intermediario, lo importante es que se cumpla con la normatividad indicada, esto es: (i) Que el inmueble este inscrito en el Registro Nacional de Turismo; y (ii) que este autorizado por el reglamento de Propiedad Horizontal.

-Ley 675 de 2001 "Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal".

- Regula la copropiedad, el uso del suelo residencial y las formalidades de los órganos de administración (asambleas, consejos) para definir o modificar el reglamento de propiedad horizontal en relación con el hospedaje no permanente.

-Leyes 1336 de 2009 y 679 de 2001.

- Imponen la obligación a los prestadores de servicios turísticos de adoptar, implementar y divulgar un código de conducta para prevenir la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en su actividad.

-Ley 915 de 2004.

- **Artículo 53:** Consagra el requisito especial que obliga a los prestadores con establecimientos o inmuebles ubicados en el departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina a registrarse y obtener permiso previo de la Secretaría de Turismo Departamental antes de su inscripción en el registro mercantil.

-Ley 1581 de 2012.

Regula la debida protección y tratamiento de los datos personales recopilados de los usuarios y huéspedes

-Ley 1801 de 2016 *"Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana"***.**

Al interior de la cual se eestablece el régimen de convivencia, niveles de ruido, límites de aforo y las obligaciones del hospedador frente a la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).

4.3 Decretos Reglamentarios

-Decreto 1074 de 2015 *"Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"*, y dentro de la cual se destacan algunos artículos importantes que tratan sobre el tema en cuestión:

- **Artículo 2.2.4.1.1.13:** Enlista las tipologías de hospedaje turísticos (hoteles, apartahoteles, hostales, glamping, viviendas turísticas, fincas turísticas, etc.) obligados a inscribirse en el RNT, prohibiendo expresamente el registro a establecimientos de alojamiento por horas.

- **Artículo 2.2.4.1.2.2 (numeral 8):** Establece como requisito para la inscripción y renovación en el Registro Nacional de Turismo, que el prestador en propiedad horizontal declare que las unidades privadas están autorizadas de manera expresa por los reglamentos internos de la copropiedad.
- **Artículos 2.2.4.4.12.1 y 2.2.4.4.12.2:** Definen técnicamente el concepto de vivienda turística y fijan el ámbito de aplicación de la norma.

- **Artículo 2.2.4.4.12.3:** Determina la obligación de llevar el registro de sus huéspedes a través del diligenciamiento de la Tarjeta de Registro de Alojamiento en el Sistema de Información de Alojamiento Turístico del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

- **Artículos 2.2.4.1.1.3 y 2.2.4.4.13.3:** Establecen el deber de las plataformas digitales nacionales o domiciliadas en el exterior de estar inscritas en el Registro Nacional de Turismo.

- **Artículo 2.2.4.3.2.4:** Obliga a consignar una cláusula de responsabilidad que delimite las condiciones del servicio de cara al usuario

-Decreto Ley 2106 de 2019 *"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"*;

- **Artículo 142:** Sanciona a quienes presten servicios turísticos sin Registro Nacional del Turismo.

- **Artículo 143:** Centraliza las investigaciones administrativas de turismo en la Superintendencia de Industria y Comercio.

- **Artículo 144:** Unifica la obligación de control y reporte en cabeza del administrador de propiedad horizontal

-Decreto 1836 de 2021:

Modifica el Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 para actualizar los procedimientos de inscripción en el Registro Nacional del Turismo y las obligaciones para los operadores de plataformas de servicios turísticos.

-Decreto 2590 de 2009:

Reglamentario de las Leyes 300 de 1996 y 1101 de 2006. Reitera que la entrega de tenencia ocasional de inmuebles de forma habitual a título oneroso por lapsos

inferiores a 30 días constituye actividad turística y exige inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

-Decreto 4886 de 2011 (modificado por el Decreto 092 de 2022).
Define las funciones y la competencia de la SIC para inspeccionar, vigilar y sancionar en materia de protección al consumidor y servicios turísticos

-Decreto 254 de 2022 (Artículo 2).
Incorporado en el compendio normativo aplicable al sector turístico.

-Decreto 504 de 1997.
Reglamenta las funciones y el funcionamiento del Registro Nacional de Turismo ante las Cámaras de Comercio.

-Decreto 2119 de 2018.
Define y clasifica formalmente la prestación de servicios de alojamiento y hospedaje turístico, delimitando la diferencia entre hospedaje comercial y arrendamiento de vivienda turística.

4.4. Resoluciones

-Resolución 3840 de 2009 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo): Desarrolla las obligaciones de los prestadores turísticos para adoptar, implementar y divulgar de forma visible el código de conducta de protección a menores frente a la explotación sexual en el turismo (ESCNNA).

4.5. Circulares

-Circular Externa No. 003 del 14 de noviembre de 2023 de la Superintendencia de Industria y Comercio[2], a efectos de garantizar los derechos de los consumidores, esta Entidad como autoridad de protección al consumidor, a través de dicha Circular Externa, ha impartido instrucciones a todos los prestadores de servicios de vivienda turística en Colombia, para garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas a las que se ha hecho alusión en el presente escrito, entre estas, la Ley 300 de 1996, Ley 1558 de 2012, Ley 1480 de 2011 y Ley 2068 de 2000, así como la sección 13 del Capítulo 4 del Título 4 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, entre estas las siguientes:

> *"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 Intsrumentos Públicos correspondiente.*

[2] https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/circular-externa-3-de-2023

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."

Aunado a ello, y frente a los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos que se prestan y/o disfrutan en Colombia, esta Entidad, emitió las siguientes instrucciones:

"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 consecuencia 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 dicho, la Superintendencia de Industria y Comerio ha instruido a todos los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios

turísticos para que den cumplimiento estricto 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 este orden de ideas, a efectos de sancionar al prestador del servicio que incumpla su obligación de registro en el Registro Nacional de Turismo, la Superintendencia de Industria y Comercio impondrá las sanciones contempladas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 de acuerdo con lo establecido en el artículo 72 de la Ley 300 de 1996 modificada por el artículo 29 de la Ley 2068 de 2020.

Además la Superintendencia podrá imponer de conformidad con el artículo 34 de la Ley 1558 de 2012, modificado por el artículo 144 del Decreto Ley 2106 de 2019 al prestador del servicio de vivienda turística las sanciones contempladas en el numeral 2 del artículo 59 de la Ley 675 de 2001 cuando opere sin la previa autorización en los reglamentos de propiedad horizontal debidamente registrada en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, sin perjuicio de las sanciones que se derivan de la no inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

Así mismo, impondrá al Administrador de la propiedad horizontal que incumpla con la obligación de reporte una sanción consistente en multa de hasta tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes en el momento del pago, cuando los inmuebles que administra no estén autorizados por los reglamentos para ser destinados a vivienda turística, o no se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

4.6. Normas Técnicas Sectoriales

-Norma Técnica Sectorial NTSH 006 (Numeral 3.3).[3]

Acogida en el reglamento colombiano, define al "apartamento turístico" como la unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento de manera ocasional, la cual puede contar con servicio de limpieza y debe disponer como mínimo con dormitorio, sala, comedor, cocina y baño.

Por resultar de su interés hemos recopilado a continuación algunos enlaces donde podrá acceder a noticias, publicaciones, folletos y otros materiales relacionados con el tema de su consulta:

- **La SIC advierte de las consecuencias legales a los prestadores de alojamiento turístico que no respeten las condiciones de las**

[3] https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-1

reservas turísticas y realicen cancelaciones unilaterales. https://sedeelectronica.sic.gov.co/comunicado/la-sic-advierte-de-las-consecuencias-legales-los-prestadores-de-alojamiento-turistico-que-no-respeten-las-condiciones-de-las-reservas

- **Servicios Turísticos.** Aquí encontrará un concepto, al interior del cual se precisa que las personas que prestan el servicio de alquiler de habitaciones por semanas o días son consideradas como prestadores de servicios de vivienda turística y para tal fin deben cumplir unos requisitos establecidos por en la Ley 300 de 1996 y en el Decreto 1074 de 2015, como, por ejemplo, estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo. https://sedeelectronica.sic.gov.co/publicaciones/boletin-juridico/concepto/servicios-turisticos

- **Conozca sus derechos como consumidor turista y ihágalos valer.** https://sedeelectronica.sic.gov.co/temas/proteccion-al-consumidor/consumo-seguro/campanas-de-seguridad/recomendaciones-advertencias/Turismo

- **Consumidor Turista.** https://sedeelectronica.sic.gov.co/temas/proteccion-al-consumidor/informativa/consumidor-turista

- **Cartilla para la protección del consumidor turista.** https://sedeelectronica.sic.gov.co/noticias/una-nueva-herramienta-para-proteger-sus-derechos-en-esta-temporada-de-vacaciones

Pregunta

> ***"2. Registro Nacional de Turismo***
>
> *Solicito indicar las normas vigentes que establecen la obligación de inscripción en el Registro Nacional de Turismo para las personas naturales o jurídicas que comercialicen inmuebles destinados a alojamiento turístico de corta estancia, así como los requisitos para dicha inscripción."*

Respuesta

Al respecto, los numerales 1, 2 y 7 del artículo 3 de la Ley 2068 de 2020 contienen las siguientes definiciones:

> "***1. Turismo.*** *Conjunto de actividades que realizan las personas -turistas- durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual* ***por un período de tiempo consecutivo inferior a***

> ***un año**, con fines, entre otros, de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios.*
>
> ***2. Turista.** Persona que realiza un viaje, que incluye una pernoctación, a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, y con cualquier finalidad principal (negocios, ocio **u otro motivo personal**) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados.*
>
> (…)
>
> ***7. Prestador de servicio turístico**. Toda persona natural o jurídica domiciliada en Colombia o en el extranjero, que, directa o indirectamente **preste, intermedie, contrate, comercialice, venda o reserve servicios turísticos a que se refiere esta ley.** El prestador de servicios turístico deberá inscribirse en el Registro Nacional de Turismo previamente a la prestación de servicios turísticos*". (Negrillas fuera de texto original).

Por su parte el artículo 2.2.4.1.1.13 del Decreto 1074 de 2015, establece lo siguiente:

> "***Artículo 2.2.4.1.1.13. Prestadores de servicios turísticos**. Además de inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, cada prestador de servicios turísticos debe cumplir las normas correspondientes a su actividad. Son prestadores de servicios turísticos:*
>
> *1. Los hoteles, apartahoteles, hostales, centros vacacionales, campamentos, glamping, refugios, albergues, **viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje o alojamiento turístico**. (…)*
>
> *(…)*
>
> ***Parágrafo.** Las cámaras de comercio se abstendrán de inscribir en el Registro Nacional de Turismo a los establecimientos que presten el servicio de alojamiento por horas por no ser prestadores de servicios turísticos*". (Negrilla fuera de texto original)

El numeral 1° del artículo 62 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006, en concordancia con el numeral 1 del artículo 2.2.4.1.1.13 del Decreto 1074 de 2015, establece las tipologías de prestadores de servicios turísticos, a quienes por tanto se les aplica la mencionada ley:

> ***"ARTÍCULO 62. Prestadores de servicios turísticos**.*
>
> *Son prestadores de servicios turísticos:*

> *1. Los hoteles, centros vacacionales, campamentos, **viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente**, excluidos los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento por horas (…)". (Negrilla fuera de texto original).*

Aclarado lo anterior, puede afirmarse que el requisito de inscripción en el Registro Nacional de Turismo se establece sin distinción para todas las categorías de prestadores de servicios turísticos, con excepción del servicio de alojamiento por horas.

En este punto debe considerarse lo establecido en el artículo 61 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 142 del Decreto- Ley 2106 de 2019, en donde se establece la delegación del Registro Nacional de Turismo en las Cámaras de Comercio:

> ***"ARTÍCULO 142. Registro Nacional de Turismo.** El artículo 61 de la Ley 300 de 1996 quedará así:*
>
> *"**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 1.** La obtención del registro será requisito previo y obligatorio para el funcionamiento de los establecimientos turísticos.*
>
> ***PARÁGRAFO 2.** Las cámaras de comercio, para los fines señalados en el inciso anterior, deberán garantizar un registro único nacional, verificar los requisitos previos a la inscripción o renovación del registro y disponer de un sistema de información en línea para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.*
>
> ***PARÁGRAFO 3.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establecerá las condiciones y requisitos necesarios para la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo y las demás condiciones para el ejercicio de la función por parte de las cámaras de comercio. (…)" (Negrilla fuera del texto oriiginal)*

En línea con lo anterior, debe resaltarse igualmente que la actividad económica que corresponda a los distintos prestadores de servicios turísticos dentro del registro mercantil, el registro de entidades sin ánimo de lucro o el RUT, según corresponda, debe encuadrarse dentro de las categorías o subcategorías de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades

Económicas (CIIU), para el efecto de conformidad con lo determinado en la Resolución 0408 de 2022 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.[4]

Al respecto establece el Decreto 1074 de 2015 lo siguiente:

> ***"Artículo 2.2.4.1.1.14. Identificación con códigos CIIU.*** *Los prestadores de servicios turísticos deberán incluir en el registro mercantil, el registro de entidades sin ánimo de lucro o en el RUT, según el caso, la actividad económica que corresponda a la categoría o subcategoría de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU), de acuerdo con la clasificación que adopte el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo por resolución."*

Así entonces y en concordancia con lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3 de la Ley 2068 de 2020 previamente referido, se encuentra que **la inscripción constituye un requisito previo y obligatorio para el ejercicio de cualquiera de las actividades catalogadas por el legislador como de servicios turísticos**.

En esta misma línea, en el artículo 77 de la Ley 300 de 1996 se establecen las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos de la siguiente manera:

> *"**Articulo 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.***
>
> *2. Acreditar, ante el Ministerio de Desarrollo Económico<2>, las condiciones y requisitos que demuestren su capacidad técnica, operativa, financiera, de procedencia de capital y de seguridad al turista, así como los títulos o requisitos de idoneidad técnica o profesional correspondientes, de conformidad con la reglamentación que para el efecto expida el Gobierno Nacional, para efectos de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo.*
>
> *3. Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos, en especial en materia de precios, calidad y cobertura del servicio.*
>
> *4. Suministrar la información que le sea requerida por las autoridades de turismo.*

[4] https://www.mincit.gov.co/normatividad/resoluciones/2022

5. Dar cumplimiento a las normas sobre conservación del medio ambiente tanto en el desarrollo de proyectos turísticos, como en la prestación de sus servicios.

6. Actualizar anualmente los datos de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo". (Negrilla y subrayado fuera de texto original).

Al respecto, cabe mencionar que mediante la Ley 790 de 2002 se fusionaron los ministerios de Desarrollo Económico y Comercio Exterior conformando el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Así las cosas, las atribuciones establecidas en la Ley 300 de 1996 en relación con el Ministerio de Desarrollo Económico fueron asumidas en el año 2002 por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

En consecuencia, todos los prestadores de servicios turísticos, sin excepción, deben cumplir con la obligación de inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, so pena de ser sancionados de acuerdo con lo establecido en el artículo 72 de la Ley 300 de 1996 modificada por el artículo 29 de la Ley 2068 de 2020, no obstante, la evaluación que corresponde a dicho proceso de inscripción será efectuada conforme lo explicado por la respectiva Cámara de Comercio.[5]

- **En cuanto a los requisitos generales y específicos para la inscripción en el Registro Nacional de Turismo**

De conformidad con el artículo 2.2.4.1.2.2 del Decreto 1074 de 2015 (sustituido por el Decreto 1836 de 2021) y concordantes, los requisitos exigidos para tramitar y mantener activo el Registro Nacional de Turismo en esta modalidad son:

***"ARTÍCULO 2.2.4.1.2.2. Requisitos generales para la inscripción y renovación en el Registro Nacional de Turismo**. Para la inscripción y renovación en el Registro Nacional de Turismo, todos los prestadores de servicios turísticos cumplirán los siguientes requisitos generales:*

1. Estar inscritos previamente en el Registro Mercantil cuando se ostente la calidad de comerciante, de conformidad con lo establecido en el Código de Comercio, salvo que se trate de una sociedad domiciliada en el exterior, o en el registro de entidades sin ánimo de lucro cuando se trate de una entidad sin ánimo de lucro.

2. Diligenciar toda la información solicitada para cada tipo de prestador, a través del formulario electrónico de inscripción, actualización o renovación del Registro Nacional de Turismo, disponible para el efecto en los sitios web de las cámaras de comercio.

[5] https://rnt.confecamaras.co/home

3. Diligenciar en el formulario electrónico la capacidad técnica, mediante la relación de los elementos electrónicos, magneticos y mecanicos puestos al servicio de la empresa o lugar en el que se presta el servicio.

4. Diligenciar en el formulario electrónico la capacidad operativa, mediante la descripción de la estructura orgánica y el número de empleados, con indicación del nivel de formación de cada uno de ellos.

5. Diligenciar en el formulario electrónico la información correspondiente al patrimonio neto de la persona natural o jurídica, según la categoría de prestador, y declarar si presento los Estados Financieros ante autoridad competente cuando haya lugar a ello.

6. Adherirse al código de conducta que promuevan políticas de prevención y prohíban y eviten la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en su actividad turística, de acuerdo con lo previsto en la Ley 1336 de 2009 y 679 de 2001 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

7. En caso de prestar servicios turísticos al interior de áreas del Sistema Nacional de Areas Protegidas o del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, adherirse al cumplimiento de las normas regulatorias ambientales con el fin de propender por la conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social.

8. Cuando se preste el servicio de vivienda turística en inmuebles sometidos a régimen de propiedad horizontal, deberá declarar que las unidades privadas que lo integran están autorizadas por los reglamentos para la prestación del servicio de alojamie1ito turístico, de acuerdo con el artículo 34 de la Ley 1558 de 2012.
9. De acuerdo con el artículo 53 de la Ley 915 de 2004, los prestadores de servicios turísticos con establecimiento, local o inmueble ubicado en el Departamento de San Andres, Providencia y Santa Catalina, previo al registro ante la cámara de comercio, deberán registrarse y obtener permiso de la Secretaria de Turismo Departamental.

PARÁGRAFO 1. Los prestadores de servicios turísticos que no tengan la calidad de comerciantes y los operadores de plataformas electrónicas o digitales no domiciliados en Colombia, no deberán diligenciar la información indicada en los numerales 3, 4 y 5.

PARÁGRAFO 2. Los prestadores de servicios turísticos deben registrar separadamente cada uno de sus establecimientos de comercio, sucursales, agencias e inmuebles en los que preste el servicio. Para esto, deberán realizar su inscripción a través de la plataforma electrónica habilitada por la cámara de comercio correspondiente.

PARÁGRAFO 3. La inscripción de sociedades domiciliadas en el exterior no se entenderá cómo la constitución de un domicilio o la configuración

de un establecimiento permanente en Colombia. (Sustituido por el Art. 1 del Decreto 1836 de 2021)"

Con el objetivo de que el consultante adquiera una mejor comprensión del tema, ponemos a su disposición el siguiente enlace, a través del cual podrá abordar las inquietudes que considere relevantes. https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/registro-nacional-de-turismo/que-es-el-registro-nacional-de-turismo

Finalmente, y en relación con el presente cuestionamiento, compartimos el siguiente enlace donde esta entidad publica una noticia relevante, en la que informa que, a través de la Dirección de la Investigaciones de Protección al Consumidor, formuló pliego de cargos contra más de cuarenta prestadores de servicios de vivienda turística por haber presuntamente incurrido en distintas irregularidades que habrían afectado los derechos de los turistas, entre estas, no encontrarse sometidos a un régimen de propiedad horizontal o que dicha actividad se encontrará permitida por el reglamento de la copropiedad de la que hacían parte, no contar con la respectiva inscripción o renovación del Registro Nacional de Turismo (RNT).https://sedeelectronica.sic.gov.co/comunicado/ha-verificado-si-el-lugar-de-su-estadia-cuenta-con-registro-nacional-de-turismo-la-superintendencia-de-industria-y-comercio-formula-pliego

Pregunta

"3. Propiedad horizontal.

Solicito indicar las normas vigentes que regulan la prestación de servicios de vivienda turística en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal, particularmente los requisitos relativos al reglamento de propiedad horizontal, autorización de la destinación turística, derechos y obligaciones de propietarios, tenedores y administraciones.

Igualmente, solicito indicar las normas y criterios jurídicos vigentes que permitan determinar cuándo el alquiler de un inmueble por períodos cortos constituye un contrato de hospedaje o prestación de servicios turísticos y cuándo corresponde a un contrato de arrendamiento de vivienda urbana."

Respuesta

- **Reporte por parte de los administradores de Propiedad Horizontal**

Conforme a lo previamente argumentado y a lo dispuesto en el artículo 144 del Decreto Ley 2106 de 2019, modificatorio del artículo 34 de la Ley 1558 de 2012,

se establece en cabeza de los administradores de las propiedades horizontales la obligación de reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio la prestación de servicios turísticos sin autorización en los reglamentos de propiedad horizontal o la inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

Así entonces, cuando los inmuebles de la copropiedad no estén autorizados por el reglamento de propiedad horizontal registrado en la Oficina de Instrumentos Públicos respectiva, e inscritos de manera previa en el Registro Nacional de Turismo, corresponderá al administrador del inmueble reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre tales situaciones, de lo contrario puede ser sancionado tanto el administrador de la copropiedad como el prestador del servicio de vivienda turística.

En consecuencia, obsérvese que, al interior de las estipulaciones consagradas en los reglamentos de la propiedad horizontal, es donde se consagran los parámetros que han acordado cumplir los copropietarios para una buena y sana convivencia, por tanto, el reglamento de propiedad horizontal es la constitución del edificio o conjunto residencial una vez existe legalmente y su función es regular los derechos y deberes de todos los copropietarios sobre los bienes privados y las áreas comunes. Por tanto, este es el documento que realmente determina si una unidad puede o no destinarse al alquiler turístico de rentas cortas.

En este contexto, y como ha quedado sentado el numeral 8 del artículo 2.2.4.1.2.2 del Decreto 1074 de 2015 establece los requisitos generales para la inscripción y renovación en el Registro Nacional de Turismo. Entre dichos requisitos, se incluye aquel relacionado con la prestación del servicio de vivienda turística en inmuebles que estén sujetos al régimen de propiedad horizontal.

De lo dicho se tiene que, la normatividad exige la existencia de una autorización expresa que autorice la destinación a la prestación de servicios de vivienda turística **dentro del reglamento de propiedad horizontal** y la inscripción en el registro nacional de turismo. En caso de ausencia de dicha autorización o cuando los inmuebles **no** se encuentren inscritos en el Registro Nacional Turismo, corresponderá al administrador de la copropiedad reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio dicha circunstancia.

- **Arriendos o subarriendos de viviendas turísticas por períodos inferiores a 30 días**

Sea lo primero precisar que en concordancia con lo establecido en los artículos 2.2.4.4.12.1 y 2.2.4.4.12.2 de la Sección 12 del Capítulo 4 Título 4 de la Parte

2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015[6], en relación con el servicio de alojamiento turístico, indica el ámbito y aplicación y, define las viviendas turísticas, así:

> "***ARTÍCULO 2.2.4.4.12.1. Ámbito de aplicación.*** *Las normas contenidas en esta sección serán aplicables a toda persona natural o jurídica* ***que preste el servicio de hospedaje o alojamiento turístico en*** *establecimientos de alojamiento turístico y* ***viviendas*** *turísticas de acuerdo con las definiciones del artículo 2.2.4.4.12.2.*
> ***ARTÍCULO 2.2.4.4.12.2. Definiciones****. Para efectos del presente decreto, se entiende por: (…)*
>
> ***Viviendas turísticas: Unidades privadas, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente destinada total o parcialmente a brindar el servicio de alojamiento turístico según su capacidad, a una o más personas. Pertenecen a esta clasificación los apartamentos turísticos, fincas turísticas, casas turísticas y demás inmuebles cuya destinación corresponda a esta definición***". (Subrayado y negrilla fuera de texto original).

De otra parte, la Ley 2068 de 2020, respecto de las viviendas turísticas, dispone en el artículo 37 parágrafo 1, lo siguiente:

> ***"ARTÍCULO 37. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 3 DE LA LEY 1101 DE 2006.*** *Modifíquese el artículo 3 de la Ley 1101 de 2006, el cual quedará así:*
>
> *"****ARTÍCULO 3. Sujetos pasivos de la contribución parafiscal.*** *Los sujetos pasivos o aportantes de la contribución parafiscal para el turismo serán:*
>
> *1.* ***Las personas naturales o jurídicas****, nacionales o extranjeras con o sin domicilio en el país, y las sociedades de hecho, nacionales o extranjeras* ***que sean prestadores de servicios turísticos conforme a las normas vigentes****, salvo los guías de turismo o quienes cumplan funciones similares.*
> *(…)*
> ***PARÁGRAFO 1.*** *Para los efectos de la presente ley,* ***se considera que prestan los servicios de vivienda turística las personas naturales*** *o jurídicas* ***cuya actividad sea la de arrendar o subarrendar por***

[6] Decreto 1836 de 2021 "*Por el cual se modifica y adiciona el Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en relación con el Registro Nacional de Turismo y las obligaciones de los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos prestados y/o disfrutados en Colombia*".
"***ARTÍCULO 2. Sustitución de la Sección 12 del Capítulo 4 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015.*** *Sustitúyase la Sección 12 del Capítulo 4 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015*".

> ***periodos Inferiores a 30 días*, con o sin servicios complementarlos, bienes raíces de su propiedad o de terceros, o la de realizar labores de Intermediación entre arrendadores y arrendatarios para arrendar Inmuebles en las condiciones antes señaladas. Se presume de hecho que quien aparezca arrendando más de un Inmueble de su propiedad o de terceros por periodos inferiores a 30 días es prestador de servicios turísticos** *(…)".* (Negrilla fuera del texto original).

Es así como, de una parte, en la definición de viviendas turísticas se relacionan las que tienen esta connotación y, de otra, se establece que **son prestadores de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que arrienden o subarrienden las viviendas turísticas por períodos inferiores a 30 días** o que desarrollan intermediación entre arrendadores y arrendatarios y, así mismo, quienes se presume que aparezcan arrendando más de un inmueble de su propiedad o de terceros por los mismos períodos.

Sobre este particular debe señalarse que aun cuando dicho artículo fue modificado a su vez por el artículo 37 de la Ley 2068 de 2020, no hubo variación en lo que se refiere al contenido del parágrafo en mención[7].

En la misma línea, el artículo 1° del Decreto 2590 de 2009, reglamentario de la Ley 300 de 1996 y de la Ley 1101 de 2006 señala que cualquier persona natural o jurídica que entregue la tenencia de un bien inmueble para uso y goce a una o más personas a título oneroso por lapsos inferiores a treinta (30) días calendario, **en forma habitual,** se considera prestador de servicios turísticos.

Por tanto, si la destinación del inmueble al alojamiento se pacta por periodos **superiores a treinta (30) días**, no se configura vivienda turística y, por lo tanto, el propietario no queda sujeto a las obligaciones ni registros regulados por el sector turismo. Se presume de hecho que quien aparezca arrendando más de un inmueble de su propiedad o de terceros por lapsos inferiores a 30 días es un prestador de servicios turísticos sujeto al régimen comercial.

- **Servicio de hospedaje y del Contrato de Hospedaje**

Dicho esto, consideramos importante tener en cuenta lo dispuesto en la Ley 300

[7] De igual manera, se dispone en el parágrafo primero del artículo del Decreto 2590 de 2009, que de conformidad con el artículo 62 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006, las viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanentes, en su condición de inmuebles destinados a la prestación de servicios turísticos, deben estar inscritos ante el Registro Nacional de Turismo.

La obtención del registro constituye requisito previo y obligatorio para que el inmueble pueda ser utilizado como vivienda turística.

de 1996 y en el Decreto 1074 de 2015, sobre el alcance del servicio de hospedaje y del contrato de hospedaje:

La Ley 300 de 1996, en sus artículos 78 79, señalan:

> ***"ARTÍCULO 78. De los establecimientos hoteleros o de hospedaje. Se entiende por establecimiento hotelero o de hospedaje,*** *el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a* ***prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.***
>
> ***ARTÍCULO 79. Del contrato de hospedaje. El contrato de hospedaje es un contrato de adhesión que una persona natural o jurídica celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo, por un plazo inferior a 30 días". (Modificado por el Art. 21 de la Ley 2068 de 2020)***

Por su parte, el Decreto 1074 de 2015, establece:

> ***"ARTÍCULO 2.2.4.4.12.2. Definiciones. Para efectos del presente*** *decreto, se entiende por:*
>
> ***Establecimientos de alojamiento turístico:*** *Son los establecimientos de comercio que brindan el servicio de alojamiento turístico con oferta permanente. Entre estos se encuentran, pero sin limitarse a ellos, los hoteles, incluidos entre estos las embarcaciones de los cruceros en las que se prestan servicios hoteleros, apartahoteles, hostales, centros vacacionales, campamentos glamping, refugios, albergues, zonas de camping y todos aquellos que mantengan una oferta habitual en el servicio de hospedaje."*

De acuerdo con las disposiciones transcritas, además del servicio de hospedaje, un paquete turístico deberá reunir un conjunto de servicios encaminados hacia el disfrute del turismo, entre ellos, el servicio de transporte, y actividades de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios, de conformidad con la clase de turismo que se va a disfrutar.

En conclusión, el contrato de hospedaje tiene naturaleza mercantil cuando el alojamiento y los servicios accesorios se prestan por empresas dedicadas profesionalmente a dicha actividad, estructurando una relación de consumo de carácter transitorio que permite mantener el control de los huéspedes. Por tanto, queda plenamente sometido a las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el régimen general del turismo y las regulaciones especiales sobre retracto, garantías contractuales y protección contra cláusulas

abusivas.

- **Contrato de Arrendamiento de Vivienda Urbana**

Se encuentra regulado estrictamente por la Ley 820 de 2003, cuyo objeto específico es fijar las bases obligatorias para regular el arrendamiento de los bienes raíces urbanos destinados a vivienda. Se define como el negocio jurídico por el cual dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de un inmueble urbano destinado a vivienda (total o parcialmente) y la otra a pagar por este goce un precio determinado.[8]

Sobre el particular, resulta imperativo señalar que la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Entidad expidió el Lineamiento 005 del 14 de noviembre de 2024[9], el cual establece criterios estrictos para determinar la competencia en controversias derivadas de contratos de arrendamiento. Dicho lineamiento precisa que, para que esta Superintendencia pueda conocer de un asunto, es fundamental identificar la fuente del daño; si el conflicto surge del incumplimiento de obligaciones sustanciales del contrato (como la garantía del goce pacífico o el mantenimiento del inmueble), la acción debe ser de raigambre contractual y, por ende, **su conocimiento corresponde exclusivamente a la justicia ordinaria.**

En contraste, la competencia jurisdiccional de la SIC en materia de arrendamiento se limita taxativamente a los eventos en que se vulneren normas de consumo, específicamente en lo relacionado con **publicidad engañosa, falta de información o la inclusión de cláusulas abusivas**, siempre que se logre acreditar la existencia de una relación de consumo, presupuesto que no se cumple cuando el inmueble está afecto a una actividad económica o profesional.

Finalmente, el lineamiento advierte que en los casos donde se pretenda la declaratoria de ineficacia de una cláusula abusiva, el juez de consumo está facultado para determinar los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente.

Pregunta

> "***5. Plataformas digitales.***
>
> *Solicito indicar las normas vigentes aplicables a la comercialización de viviendas turísticas y alojamientos de corta estancia mediante plataformas digitales, aplicaciones o páginas web de intermediación, incluyendo las obligaciones de los prestadores y de las plataformas, cuando estas existan."*

[8] Artículo 2 de la Ley 820 de 2003

[9] https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/noticias/2024/Lineamiento%20005.pdf

Respuesta

Tal y como quedó argumentado en la respuesta ofrecida a la primera pregunta del presente escrito, el marco normativo incluye la Ley 2068 de 2020 (Ley de Turismo), la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Decreto 1074 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo) —modificado en esta materia por el Decreto 1836 de 2021—, y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Bajo el artículo 3 (numeral 8) de la Ley 2068 de 2020 se encuentran consagrada la siguiente definición:

> ***"ARTÍCULO 3. DEFINICIONES.*** *Para el desarrollo de la actividad turística se establecen las siguientes definiciones:*
>
> *(…)*
>
> ***8. Plataforma electrónica o digital de servicios turísticos. Es aquella que permite a los turistas buscar y encontrar un servicio turístico en si 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 a ambos.***
>
> *PARÁGRAFO. No son plataformas electrónicas o digitales de servicio turísticos aquellas que prestan servicios de publicidad o se limitan a facilita el proceso de transmisión y difusión de contenidos, sin adoptar un modele de negocios de intermediación para la prestación de un servicio turístico"* (Negrilla fuera del texto original).

A su turno el artículo 2.2.4.4.13.2 del Decreto 1074 de 2015, define a la Plataforma electrónica o digital de servicios turísticos como aquella que permite a los turistas buscar y encontrar un servicio turístico en su destino de viaje, contactarse con el prestador, reservar y/o pagar por él.

> ***"ARTÍCULO 2.2.4.4.13.2. Definiciones.*** *Para los efectos de esta Sección, se adoptan las siguientes definiciones:*
>
> *(…)*
>
> *Plataforma electrónica o digital de servicios turísticos (en adelante "Plataforma"): Plataforma que permite 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.*

Las plataformas electrónicas o digitales de servicio turísticos se diferencian de las agencias de viajes en que estas ultimas cumplen las funciones previstas en la Sección 1 del Capítulo 3 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del presente Decreto. Para las Agencias de Viajes en línea u OTA (Online Travel Agency) que realicen su actividad a través de sitio web, se entenderá que su naturaleza corresponde a la de las agencias de viajes como prestadores de servicios turísticos y, en consecuencia, no podrán considerarse simultáneamente cómo plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos. Lo anterior sin perjuicio de que las Agencias de Viajes en línea puedan desarrollar su actividad a través de una plataforma de comercio electrónico.

No son plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos aquellas que prestan servicios de publicidad o se limitan a facilitar el proceso de transmisión y difusión de contenidos, sin adoptar un modelo de negocios de intermediación para la prestación de un servicio turístico. (…)".

De conformidad con los artículos 2.2.4.1.1.3 y 2.2.4.4.13.3 del Decreto 1074 de 2015, los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos que se presten o disfruten en Colombia deben estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

- **Obligaciones Especiales de las Plataformas**

El operador de la plataforma digital es calificado legalmente como un prestador de servicios turísticos y debe cumplir con las obligaciones especiales consagradas en el artículo 38 de la Ley 2068 de 2020:

"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:*

1. Contar con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo.

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.

3. Habilitar los campos necesarios para que el prestador de servicios

turísticos que utilice la plataforma, Informe los servicios ofrecidos y las condiciones, así como las políticas de confirmación y cancelación. Esta información podrá ser consultada por quien haya comprado un producto con el fin de presentar una queja o reclamo y deberá ser suministrada a la autoridad competente cuando esta lo solicite.

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.

5. Entregar al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo la Información de los prestadores de servicios turísticos que utilicen la plataforma. Esta Información deberá ser remitida cuando el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo la solicite con fines estadísticos, en el ejercicio de sus competencias.

6. Entregar la Información que en ejercicio de sus competencias requieran las autoridades de inspección, vigilancia y control, así como las autoridades de fiscalización tributarla.

7. Disponer de mecanismos de atención de peticiones, quejas y reclamos para los prestadores de servicios turísticos y para los turistas.

8. Pagar la contribución parafiscal para la promoción del turismo, según los mecanismos o procedimientos que determine el Gobierno nacional para su fiscalización y recaudo.

PARÁGRAFO 1. El cumplimiento de los numerales 2 y 4 del presente artículo estará sometido a la habilitación de la interoperabilidad con el Registro Nacional de Turismo. En todo caso, las plataformas tendrán un plazo de doce (12) meses a partir de la entrada en vigencia de la presente ley para cumplir con estas obligaciones. Se deberá cumplir con la política de gobierno digital, los lineamientos generales en el uso y operación de los servidos ciudadanos digitales y observar los principios y reglas de protección de datos personales señaladas entre otras, en las Leyes 1581 de 2012 y 1712 de 2014, y actuar conforme a los protocolos de clasificación, reserva y protección de datos, que tenga definido e Registro Nacional de Turismo.

PARÁGRAFO 2. La Inscripción en el Registro Nacional de Turismo estará sujeta a la reglamentación que para tal efecto expida el gobierno nacional, y las obligaciones serán únicamente las previstas en el presente artículo.

PARÁGRAFO 3. SI el operador de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos debe transferir o enviar datos personales de turistas desde terceros Estados a Colombia, este deberá cumplir con los requerimientos legales del Estado de origen desde donde se remitirá la información. En caso de no ser posible, el operador no estará

obligado a suministrar datos personales de turistas a las autoridades a las que se refiere el numeral 6."

Colorario a ello el artículo 39 Ibidem, establece la responsabilidad del operador de la plataforma frente al consumidor turístico por publicidad engañosa:

"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."*

A su turno el artículo 30 de la Ley 1480 de 2011, contempla:

"Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad*. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados."*

Por tanto, la normatividad determina que el operador de la plataforma digital **responderá solidariamente frente al consumidor por publicidad engañosa** si permite que los prestadores utilicen o anuncien sus servicios en su plataforma sin contar con una inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo.

Al respecto, es importante señalar que, mediante instrucción de obligatorio cumplimiento, la SIC a través de la Circular Externa No. 003 del 14 de noviembre de 2023, reiteró las órdenes para las plataformas digitales, obligándolas de manera expresa a **exigir de forma previa el Registro Nacional de Turismo a los prestadores e impedir de forma estricta la publicación** de anuncios o alojamientos que no tengan su número de RNT plenamente activo y vigente en el territorio nacional.

Pregunta

"6. Obligaciones del propietario/prestador

Solicito que me relacionen todas las obligaciones vigentes relativas a:

RNT, Registro mercantil, Impuestos y contribuciones que correspondan dentro de la competencia del Ministerio, Seguro de responsabilidad, Información al huésped, Derechos del consumidor, Publicidad, Registro de huéspedes, Seguridad, Normas técnicas sectoriales, Tratamiento de datos personales, Prevención de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y cualquier requisito especial para viviendas turísticas."

Respuesta

En lo que respecta a las obligaciones actuales que regulan la actividad de personas naturales o jurídicas que ofrecen servicios de alojamiento a corto plazo en Colombia, como viviendas, apartamentos, casas, fincas turísticas y alojamientos rurales, estas se encuentran detalladas dentro del marco normativo mencionado anteriormente en la respuesta a la primera pregunta y que se ha abordado a lo largo del presente texto. Sin embargo, se destacarán algunas de carácter legal y administrativo:

-**Registro Nacional de Turismo (RNT)**

- **Inscripción previa y obligatoria:** La obtención del RNT es un requisito habilitante obligatorio y previo para el funcionamiento y promoción de cualquier inmueble destinado a vivienda turística.[10]

- **Renovación anual:** Se debe actualizar y renovar la información del registro de manera obligatoria cada año entre el 1 de enero y el 31 de marzo.[11]

- **Inscripción individualizada:** Es obligatorio registrar por separado cada una de las unidades privadas, sucursales o inmuebles donde se preste de forma efectiva el servicio de alojamiento turístico.[12]

- **Trámite territorial especial:** Si el inmueble se encuentra ubicado en el departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, se debe tramitar y obtener el registro y permiso previo ante la Secretaría de Turismo Departamental antes de realizar la inscripción ante la Cámara de Comercio.[13]

-Registro Mercantil

- **Matrícula mercantil previa:** El prestador debe acreditar que se encuentra previamente matriculado en el Registro Mercantil administrado

[10] Artículo 77 de la Ley 300 de 1996
[11] Artículo 2.2.4.1.1.3 Decreto 1074 de 2015
[12] Artículo 34 Ley 1558 de 2012 modificado por el artículo 144 del Decreto Ley 2106 de 2019
[13] Artículo 53 Ley 915 de 2004

por las Cámaras de Comercio únicamente cuando ostente la calidad de comerciante, según las reglas del Código de Comercio.[14]

-**Impuestos y Contribuciones**

- **Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo:** Los prestadores de viviendas turísticas tienen la obligación legal de pagar la contribución parafiscal destinada al Fondo Nacional de Turismo (Fontur),[15] siendo definidos como sujetos pasivos o aportantes las personas naturales o jurídicas que arrienden o subarrienden inmuebles propios o de terceros por lapsos inferiores a 30 días, con o sin servicios complementarios, o quienes realicen labores de intermediación.[16]

En este contexto, es pertinente aclarar que las obligaciones fiscales generales tales como el RUT, retenciones en la fuente, el cobro y declaración del IVA o impuestos sobre la renta corresponden estrictamente a la competencia de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN); por lo tanto, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) carece de facultades legales para resolver o pronunciarse sobre estas obligaciones impositivas puras.

-Seguro de Responsabilidad

- **Póliza de seguro obligatoria:** Conforme al artículo 32 de la Ley 2068 de 2020, todos los prestadores de servicios de alojamiento turístico deben tener vigente una póliza de seguro de responsabilidad civil para cubrir cualquier siniestro contra daños que se presente durante la ejecución del servicio.

-**Información al Huésped e Indicación de Precios**

- **Suministro de información idónea:** Entregar de manera previa a la toma de decisiones de compra información que cumpla con las características de ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.[17]

- **Deber de entregar comprobante:** Suministrar al huésped un comprobante físico o electrónico en el que consten de forma específica todos los servicios efectivamente contratados.[18]

---

[14] Numeral 1 Artículo 2.2.4.1.2.2 Decreto 1074 de 2015
[15] Numeral 8 artículo 38 de la Ley 2068 de 2020
[16] Parágrafo 1 artículo 37 Ley 2068 de 2020 por medio de la cual se modifica el artìculo 3 de la ley 1101 de 2006
[17] Artículo 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011
[18] Numeral 1 Artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto 1074 de 2015

- **Detalles operativos de la reserva:** Informar de manera precisa las horas estimadas de ingreso y salida del alojamiento (*check-in* y *check-out*), las condiciones de uso, la duración de la estadía, los servicios no incluidos y las políticas particulares de confirmación y cancelación.

-**Derechos del Consumidor**

- **Garantía legal del servicio:** Responder civil y administrativamente por la idoneidad, calidad y seguridad de los servicios turísticos ofrecidos frente a lo pactado o lo habitual del mercado.[19] Si se presenta un incumplimiento total o parcial de lo acordado, se debe permitir al huésped elegir de manera libre entre la prestación del servicio en las condiciones contratadas o la devolución total de su dinero.[20]

- **Protección contra cláusulas abusivas:** Se prohíbe la inclusión de cláusulas abusivas en contratos de adhesión o términos de reserva (como retenciones de dinero injustificadas o penalidades unilaterales). Cualquier cláusula con este carácter se considerará ineficaz y se tendrá por no escrita.[21]

-**Publicidad**

- **Veracidad publicitaria:** Adecuar estrictamente los anuncios, folletos y ofertas publicitarias a las tarifas, calidad, cobertura y condiciones reales del servicio, evitando el empleo de términos ambiguos que puedan inducir a error o generar falsas expectativas en el público.[22]

- **Publicación transparente de precios:** Informar los precios de manera total y visible, incluyendo la totalidad de los cargos e impuestos obligatorios en pesos colombianos, de forma que el huésped solo esté obligado a pagar el precio debidamente anunciado.[23]

-**Registro de Huéspedes**

- **Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA):** Llevar un estricto registro obligatorio de todos los huéspedes mediante el diligenciamiento de la Tarjeta de Registro de Alojamiento en el Sistema de Información de Alojamiento Turístico (SIAT) administrado por el Ministerio de Comercio,

[19] Artículo 3 Ley 1480 de 2011
[20] Artículo 2.2.2.32.4.1 del Decreto 1074 de 2015
[21] Numeral 1.6 artículo 3 de la Ley 1480 de 2011
[22] Artículo 71 de la Ley 300 de 1996 modificado por el artículo 28 de la Ley 2068 de 2020
[23] Numeral 7 artículo 5 y artículo 26 de la Ley 1480 de 2011

Industria y Turismo.[24]

Así como las obligaciones relacionadas con la seguridad y custodia de bienes, normas técnicas sectoriales, tratamiento de datos personales[25], adopción implementación y divulgación de forma visible y permanente del Código de Conducta orientado a promover políticas de prevención que prohíban y eviten la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) en los viajes y la actividad turística, de acuerdo con las Leyes 679 de 2001 y 1336 de 2009.

Pregunta

> ***"7. Sanciones***
>
> *Solicito relacionar las normas vigentes que establecen infracciones, sanciones y medidas administrativas aplicables a quienes presten servicios de alojamiento o vivienda turísticos sin cumplir los requisitos legales, particularmente cuando el inmueble carezca de RNT o no se encuentre autorizado para tal destinación."*

Respuesta

Para no ser repetitivos con lo que ya se ha argumentado, nos referiremos a las respuestas anteriores, donde se ha abordado y resuelto ampliamente esta cuestión, reiterando que si se opera como vivienda turística sin la autorización reglamentaria o sin Registro Nacional de Turismo, la administración de la copropiedad tiene el deber legal de reportar dicha situación ante la SIC, so pena de ser sancionada la administración con multas de hasta tres (3) salarios mínimos mensuales vigentes por su omisión. Adicionalmente, el prestador infractor será objeto de las sanciones previstas en el numeral 2 del artículo 59 de la Ley 675 de 2001, sin perjuicio de las sanciones administrativas aplicables por parte de la SIC por la falta de registro o violación a las normas del sector turístico.

Por resultar de su interés, le informamos que podrá revisar las sanciones impuestas desde el año 2012, al interior de varios sectores de la economía entre estos, el sector turismo, junto con la descripción del número de radicado, resolución, fecha, nombre del multado, valor impuesto, principal conducta, como, por ejemplo:

> *-Presentar documentación falsa o adulterada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a las Cámaras de Comercio o a las entidades oficiales que la soliciten*

[24] Artículo 2.2.4.4.12.3 del Decreto 1074 de 2015
[25] Ley 1581 de 2012

-Publicidad engañosa
-Incumplir las obligaciones de comercio electrónico
-Prestar el servicio turístico sin alguno de los requisitos exigidos
-Información engañosa
-Operar sin Registro Nacional de Turismo

Que pueden ofrecerle orientación respecto a sus inquietudes. https://sedeelectronica.sic.gov.co/temas/proteccion-al-consumidor/derechos-y-deberes/sanciones-por-contravencion

Pregunta

> ***"8. Proyectos de Ley***
>
> *Por último, solicito indicar si existe actualmente alguna iniciativa legislativa, proyecto de decreto, proyecto de resolución, modificación normativa o proceso de actualización regulatoria relacionado con las viviendas turísticas, alojamientos de corta estancia, plataformas digitales de alojamiento o alquileres vacacionales. En caso afirmativo, solicito identificar el proyecto, su estado actual y la dependencia responsable."*

Respuesta

Al respecto, y una vez revisada la matriz de seguimiento del ejecutivo llevada por el Grupo de Trabajo de Regulación de la Oficina Asesora Jurídica de esta Entidad, esta evidencia, que no existen iniciativas regulatorias relacionadas con el tema en cuanto al Registro Nacional de Turismo, con las viviendas turísticas, alojamiento de corta estancia y, particularmente, con las plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos.

Sin embargo, informa que se encontró el siguiente Proyecto de Decreto: "*Por el cual se sustituye parcialmente el Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, en relación con el Registro Nacional de Turismo y las obligaciones de los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos*", el cual fue publicado en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo el 01 de julio de 2026, para recibir comentarios de la ciudadanía y los grupos de valor, desde el 2 y hasta el 11 de julio de 2026, No obstante a la fecha de corte, esto es, del 26 de agosto de 2026, no evidenciaron en la información oficial consultada que haya sido firmado y expedido como decreto.

De otra parte se informa que la Entidad responsable corresponde al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de conformidad con ello, se adjuntan los documentos publicados y se precisa que el proyecto puede ser consultado a través del siguiente enlace: https://www.mincit.gov.co/normatividad/proyectos-de-

normatividad/proyectos-de-decreto-2026

De la misma manera, señalan que después de la revisión, no se halló ninguna iniciativa sobre el tema específico en los proyectos de ley actualmente presentados. Sin embargo, se detectaron dos proyectos de interés para la entidad en el área de vivienda, así:

- PL 026-2026 Turismo Rural
- PL 069-2026 Crea la Defensoría del Consumidor Inmobiliario.

Se adjuntan los proyectos relacionados para su inmediata consulta.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437de 2011, esto es, bajo el entendido que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link: https://forms.office.com/r/hUgLnS0bBN

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, los puede consultar en nuestra página web: https://buscadorconceptos.sic.gov.co/#/search

Atentamente,

ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Getsy Gil
Revisó: Nataly Ramírez
Aprobó: Alejandro Bustos

Anexos:
-Estudio Técnico Jurídico
-Formato Memoria Justificativa
-PL 026-2026 Turismo Rural
-PL 069-2026 Crea la Defensoría del Consumidor Inmobiliario