Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
RAD: 15-037852- -00001-0000 Fecha: 2015-04-08 17:46:40
DEP: 10 OFICINAJURIDICA
TRA: 113 DP-CONSULTAS EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA Folios: 1

Bogotá D.C.,

10

Señor
**GERSON ANDRES SUAREZ ORTIZ**
gerson.suarez.ortiz@gmail.com

Asunto: Radicación: 15-037852- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto, en los siguientes términos.

De conformidad con lo anterior, advertimos que esta Oficina profiere conceptos de carácter general y abstracto sobre las materias de su competencia, sin que le sea posible resolver a través de estos, situaciones particulares o pronunciarse sobre la legalidad de una conducta, pues estaríamos vulnerando el principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política.

En su comunicación consulta:

"(…) 1. La comisión que cobra ese tercero por garantizar mis obligaciones, sin importar si la figura empleada para dicho fin sea la fianza, el aval o una garantía directa, se reputan intereses? 2. Dado que esta comisión debe cancelarse de manera anticipada se reputarían como intereses? 3. Para que se reputen (sic) como intereses dicha comisión, importa en algo que aquel tercero que garantiza la obligación sea el (…), una sociedad comercial especializada en dicha actividad o incluso directamente el operador de crédito?".

Al tenor del numeral 22 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, por regla general, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, dando trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, teniendo en cuenta que la competencia del asunto no haya sido asignada a otra autoridad.

De acuerdo con lo anterior, la competencia atribuida a esta Superintendencia en materia del régimen de protección al consumidor es de naturaleza residual, es decir, que se radica en cabeza de la Entidad siempre y cuando no le haya sido atribuida a otra autoridad.

En consideración a esta manifestación, y teniendo en cuenta el tema consultado, es necesario precisar que la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con la protección de los consumidores, y solo en esta materia, ejerce control sobre la actividad crediticia de personas naturales y jurídicas, en la medida en que realicen operaciones a través de sistemas de financiación, lo cual realiza de conformidad con lo ordenado en el Estatuto del Consumidor.

Aclarado lo anterior, a continuación proporcionamos información que consideramos pertinente a efectos de su consulta, esperando le sea de ayuda.

1. Operaciones mediante sistemas de financiación

El artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 establece una regulación especial para las operaciones de crédito y adquisición de bienes o prestación de servicios mediante sistemas de financiación, tal como se transcribe a continuación:

“ESTIPULACIONES ESPECIALES. En las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, se deberá:
1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.
2. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales;
3. Liquidar si es del caso los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas;
4. En caso que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio.
PARÁGRAFO 1. Las disposiciones relacionadas con operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y con contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, deberán ser reglamentadas por el Gobierno Nacional.
PARÁGRAFO 2. El número de cuotas de pago de un crédito de consumo debe ser pactado de común acuerdo con el consumidor. Queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la financiación de créditos por un mínimo de cuotas de pago.”

Otra norma aplicable a la función de control sobre la actividad crediticia de las personas cuya vigilancia no ha sido asignada a otra autoridad es el Decreto 1368 del 22 de julio de

2014, mediante el cual se reglamentó el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, el cual dispone en su artículo 7, en relación con las reglas para la celebración de contratos de operaciones en los que se otorgue financiación, lo siguiente:

\"(…)
2) “En los casos de contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios, el monto financiado se calculará tomando como base el precio menos la cuota inicial si la hubiere. Si el precio anunciado se incrementa por razón o causas asociadas a la financiación, la diferencia se reputará como intereses. En consecuencia, no podrá anunciarse con proclamas como “cero interés” o “sin intereses”. El monto financiado para las operaciones de crédito de consumo, será el valor total del crédito
(…)
8) Podrán contratarse seguros cuyo objeto sea amparar el pago del crédito en caso del fallecimiento del deudor o de la pérdida de la garantía del bien dado en garantía. En tales casos se podrá presentar al consumidor una o varias cotizaciones de compañías de seguros, en las que se le informen los riesgos cubiertos, los beneficiarios, las exclusiones, la suma asegurada y el monto de la prima. En todo caso, deberá advertirse al consumidor que no es obligación contratar con dichas compañías y que por lo tanto está en libertad de escoger otra aseguradora de su preferencia. Si el consumidor elige la aseguradora sugerida por el proveedor o expendedor, este deberá entregar a aquel, un documento mediante el cual se pueda probar la existencia del contrato de seguro y en el que se indique la información antes mencionada. El pago de los seguros podrá realizarse de manera diferida. Si no se entrega al consumidor la constancia o certificado del seguro donde se señale el valor de la prima o certificado, las sumas cobradas por tal concepto se reputarán intereses\".

A su vez, el artículo 68 de la Ley 45 de 1990, determina que sumas se reputan como intereses, señalando que “[p]ara todos los efectos legales se reputarán intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestración distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. Así mismo, se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito en exceso de las sumas que señale el reglamento”.

En concordancia con lo anterior, en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en su Título II Capítulo Tercero, se encuentran las instrucciones relacionadas con la “adquisición de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación”, y es así como para una mejor aplicación e interpretación comienza por definir el término “interés” de la siguiente manera:

“Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 717 del código civil, el interés corresponde a la renta que se paga por el uso del capital durante un periodo determinado. Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 68 de la ley 45 de 1990 (Arriba transcrito), se reputarán también como intereses, las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. En esa medida, los seguros contratados que protejan el patrimonio de los deudores o de sus beneficiarios no se

reputan como intereses.
También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc.”

En relación con el tema consultado, cuando el consumidor decida adquirir un contrato de seguro para amparar el crédito debe ser informado al consumidor, deberán presentársele varias cotizaciones y advertirle sobre la libertad que tiene para contratar el seguro con la compañía que él elija.

En el caso que el consumidor elija contratar el seguro con base en las cotizaciones que le presente el productor, proveedor o expendedor, este último tendrá la obligación de entregarle un documento mediante el cual se pueda probar la existencia del contrato de seguro y en el que se indique los riesgos cubiertos, los beneficiarios, las exclusiones, la suma asegurada y el monto de la prima.

En caso de que no se le entregue al consumidor dicha información, las sumas cobradas por tales conceptos, serán reputadas intereses.

Igualmente, se reputará como intereses, el incremento del precio anunciado por causas asociadas a la financiación, cuando se trata de contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios.

2. Acciones que pueden ejercer los consumidores

Ante el incumplimiento de las disposiciones del Estatuto del Consumidor o de las instrucciones y órdenes impartidas sobre la materia por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, el consumidor puede interponer ante esta Entidad, la acción jurisdiccional de protección al consumidor establecida en el numeral 3° del artículo 56 y/o las actuaciones administrativas del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

• Antes de presentar la demanda debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de la audiencia.
• La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el 58 de la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 75 del Código de Procedimiento Civil.
• El proceso, que es de tipo verbal sumario, se rige por las reglas especiales consagradas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
• La competencia para conocer de la acción de protección al consumidor es a prevención, por lo cual el consumidor podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio. (Numeral 1

artículo 58 Ley 1480 de 2011).
• En caso de que la demanda sea de mínima cuantía, esto es, que las pretensiones no excedan de 40 smmlv ($25.774.000 pesos para el año 2015) no se requiere de abogado. En caso de que las pretensiones sean superiores a ese valor se requerirá de abogado. (Artículo 25 del Código General del Proceso)
• Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía cuando se trate de la efectividad de la garantía, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales, o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (Numeral 3 artículo 58 Ley 1480 de 2011)

La demanda de protección al consumidor se inicia para proteger derechos particulares y la actuación administrativa se inicia cuando el interés es de carácter general. Esta última tiene como fin, imponer una sanción, y se inicia a través de una queja o denuncia.

• La queja debe contener al menos la siguiente información:

- Nombre completo e identificación del denunciante.
- Nombre completo e identificación de la persona contra la cual se dirige la denuncia.
- Dirección y teléfono, con indicación de la ciudad, tanto del denunciante como del denunciado.
- Relato completo y legible de los hechos denunciados.
- Copia de los documentos que respaldan la denuncia
- Expresar claramente lo que solicita.
- Indicar si se pretende una investigación de carácter administrativo para la imposición de multas.

• La queja se puede presentar por los siguientes medios:

- Por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la entidad, ubicada en la carrera 13 27–00, piso 1 del Edificio Bochica, Bogotá, D.C, el formulario está disponible en esa dirección o en la página web de la entidad (http://www.sic.gov.co/es/web/guest/protecco).

El formulario también se puede radicar en las siguientes direcciones:

CADES Bogotá:
CADE 30 Carrera 30 25–90 Módulo 37 Zona A
CADE Suba Calle 148 A 103 B–95
CADE Calle 13 Calle 13 37–35 Módulo 13
CADE Américas Av. Carrera 86 43–55 Sur Módulo 83

Otras ciudades:
Barranquilla Carrera 57 79–10 Sede Supersociedades
Bucaramanga Calle 41 37–62 Sede Supersociedades
Cali Calle 10 4–40 of. 201 Sede Supersociedades
Cartagena Torre del Reloj Carrera 7 32-39 piso 2 Sede

Supersociedades
Cúcuta Avenida 0 (cero) A 21-14 Sede Supersociedades
Manizales Calle 23 26–60 Sede Cámara de Comercio
Medellín Calle 53 45–112 Piso 20 Edificio Colseguros

- A través de la página web de la Entidad (http://www.sic.gov.co/es/web/guest/denuncias-y-reclamos).

- Por medio de un fax al número 5-87-02-84.

• El trámite se rige por lo previsto en los artículos 60 y subsiguientes de la Ley 1480 de 2011 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página en Internet, www.sic.gov.co.

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Adonia Aroca
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos