

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-072873- -00001-0000	Fecha: 2015-05-15 17:25:34
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señora
ANA MARIA GARCIA BOHORQUEZ
ani5277@hotmail.com

Asunto: Radicación: 15-072873- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

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 como la que usted expone en su comunicación 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.

1. Consulta

La peticionaria consulta:

" (...) Es legal que la entidad Finsocial, cobren \$50.000 para la expedición de una certificación de saldo de crédito, y si es legal que se demoren en la entrega del mismo; que sólo se pueda solicitar los primeros cinco días de cada mes y que sólo hacen entrega del certificado los últimos cinco días de cada mes(...)"

2. Competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio

La Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- 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.

Por disposición del mencionado numeral 22, la competencia de esta Superintendencia, en asuntos tales como el planteado en la consulta, puede resultar residual, por lo tanto, esta Entidad sólo podrá pronunciarse sobre aquellos asuntos cuya competencia no ha sido asignada a otra autoridad. Dispone la norma:

\"(...) La superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

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

3. 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.”

El artículo 45 se encuentra reglamentado por el Decreto 1368 del 22 de julio de 2014, el cual en su artículo 6, establece la información que debe mantenerse a disposición del consumidor, durante la jornada de atención al público:

1) El monto a cancelar por concepto de la cuota del mes o periodo, con la discriminación del pago de capital, intereses, cuota de manejo y seguros, si los hay.

2) El capital pendiente de pago al inicio y al final del periodo.

3) La tasa de interés aplicada en dicho periodo y la tasa de referencia utilizada en el caso en que se haya pactado una tasa de interés variable. Se deberá además indicar si con ocasión de la revisión del límite legal se presentó modificación de la tasa de interés.

4) Una explicación acompañada de los datos necesarios para la liquidación de la respectiva cuota con el fin de que el consumidor pueda verificar la exactitud de los cálculos y constatar dichos datos con el contrato y las fuentes oficiales, que los producen.

5) Cuando el plazo del crédito otorgado sea superior a doce (12) meses, o la cuantía del crédito o el monto adeudado sea superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, la información indicada en los numerales anteriores de este artículo deberá ser remitida al domicilio del consumidor y entregada en un plazo no inferior a los (5) días hábiles anteriores a la fecha del pago de la cuota correspondiente. En los mismos casos, deberá informarse al consumidor de los eventos en que haya la necesidad de reliquidar los períodos restantes cuando la tasa de financiación cambie como consecuencia de variaciones de la tasa máxima legal. Cuando el proveedor o expendedor disponga de dicha información en medios electrónicos, el consumidor, a su elección podrá optar por esta modalidad para acceder a la información.

6) El proveedor o expendedor estará exento de la obligación prevista en el numeral 5 anterior en los casos en que el crédito sea de cuota y tasa fija y se le entregue al consumidor la liquidación completa del crédito al momento de otorgarlo, lo cual se podrá hacer mediante talonarios u otro medio escrito que incluya toda la información señalada en los numerales 1, 2, 3 Y 4 de este artículo, para cada uno de los períodos del crédito. Deberá obrar constancia escrita y suscrita por el consumidor en donde se señale que recibió dicha información.

En todo caso, se deberá tener a disposición del público puntos de información con personal que cuente con la capacitación y conocimientos requeridos para informar al cliente la integridad de las obligaciones que contrae con la firma del correspondiente contrato, la forma como se van a calcular y liquidar los intereses, la cuota y el crédito”.

En relación con el tema que plantea la consulta, debe decirse que, es una obligación del proveedor o expendedor mantener a disposición del consumidor, durante la jornada de atención al público, información del capital pendiente de pago y los datos necesarios para calcular las respectivas cuotas que aún se adeudan. En este sentido, en cualquier momento el consumidor puede verificar la exactitud de los cálculos y constatar dichos datos con el contrato y las fuentes oficiales, que la producen, frente a lo cual, la

expedición de una certificación del saldo de la deuda, resulta innecesaria.

No obstante lo anterior, en virtud de la autonomía de la voluntad, nada obsta para que las partes acuerden expedir certificaciones en tal sentido.

4. Acciones que pueden ejercer los consumidores

La Ley 1480 de 2011 establece distintas acciones que pueden ser ejercidas por los consumidores ante el incumplimiento de dicha norma o de las instrucciones y órdenes impartidas sobre la materia por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, entre ellas se encuentran:

- Acciones populares o de grupo previstas en la Ley 472 de 1998, ante la jurisdicción ordinaria o contencioso administrativa según el caso. (Numeral 1 artículo 56 Ley 1480 de 2011)
- Acción de responsabilidad por producto defectuoso, ante la jurisdicción ordinaria. (Numeral 2 artículo 56 Ley 1480 de 2011)
- Acción de protección al consumidor, ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, esta última en ejercicio de facultades jurisdiccionales. (Numeral 3 artículo 56 Ley 1480 de 2011). Esta competencia es a prevención, por lo cual el consumidor puede escoger si demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio. (Numeral 1 artículo 58 Ley 1480 de 2011)
- Presentación de una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de que esta inicie una investigación administrativa, en ejercicio de facultades administrativas. (Artículo 59 Ley 1480 de 2011) Esta facultad es residual, por lo cual corresponde a dicha Entidad, siempre que no haya sido asignada expresamente a otra autoridad.

A continuación se analizarán las dos últimas por su pertinencia con los hechos objetos de consulta.

4.1. Acción jurisdiccional

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)

4.2. Actuación administrativa

Por otra parte, el consumidor puede presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de que se inicie una investigación administrativa en contra del productor o proveedor, que podrá terminar en la imposición de una multa. (Artículos 59, 60 y 61 Ley 1480 de 2011) Para ello se debe tener en cuenta:

- 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

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 1, 3, 5, 7 y 10
Call Center(571) 592 04 00. Línea gratuita Nacional 01800-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: contactenos@sic.gov.co
Bogotá D.C. - Colombia

(<http://www.sic.gov.co/es/web/guest/denuncias-y-reclamos>).

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

• 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.

• 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: Margarita Gómez
Revisó: Dr. William Burgos
Aprobó: Dr. William Burgos