

Bogotá D.C.,

10

Señor
IVAN GOMEZ ECHEVERRY
ivangomeze@hotmail.com

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 16-090390- -00001-0000	Fecha: 2016-05-17 08:33:28
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Asunto: Radicación: 16-090390- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, por la cual se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, 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

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través de su comunicación de fecha 6 de abril de 2016, en la cual se señala que tiene un crédito de libranza con una empresa y que solicitó un certificado de saldo y le cobraron \$25.000,00 por ese papel, que se demoraron 12 días en entregárselo y pregunta:

“ (...) quiero saber si esto es legal dentro del marco de la ley.”

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, 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:

“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”.

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

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

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.

En ese orden de ideas, se procederá en primer lugar al desarrollo constitucional, legal, doctrinal y jurisprudencial que corresponda realizar en torno al objeto de la petición como eje central.

3.1 Operaciones a través de Sistemas de Financiación

Cuando la financiación es realizada por persona natural o jurídica cuya operación de crédito no está vigilada por otra Entidad, tal eventualidad está regulada en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto de Protección del Consumidor –, reglamentado por el Decreto 1074 de 2015, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 45. 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:

“(…)

“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.”

Respecto al tema de su consulta, consideramos que está relacionado con la información que se debe suministrar a los deudores sobre los sistemas de financiación, específicamente en cuanto a la forma como se pagará la deuda o crédito; al respecto, el Decreto 1074 de 2015, en su artículo 2.2.2.35.5, establece:

Artículo 2.2.2.35.5. Información que debe constar por escrito y ser entregada al consumidor. La información que deberá suministrarse al consumidor cuando adquiera bienes o le sean prestados servicios mediante sistemas de financiación o una operación de crédito que se enmarque en lo descrito en el artículo 2 del presente decreto, será la siguiente:

- 1) Lugar y fecha de celebración del contrato.
- 2) Nombre o razón social y domicilio de las partes.
- (...)
- 13) La indicación de todo concepto adicional al precio. Para este efecto se señalará tanto el motivo del cobro como el valor a pagar. En el caso de los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorguen de forma directa financiación, la indicación de los conceptos adicionales al precio deberá realizarse de la misma manera como se informa el precio. Los conceptos adicionales al precio que se presenten en las demás operaciones de crédito, deberán informarse de la misma manera como se informa el valor del crédito.

La información señalada en el presente artículo deberá constar por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente.

Conforme a lo anterior, tanto en la Ley 1480 de 2011 como en el Decreto 1074 de 2015 se establecen las reglas generales para la celebración de contratos a través de mecanismos de financiación, destacándose el deber de información a cargo de los proveedores o expendedores de bienes o servicios a crédito, para lo cual deberán informar en forma expresa, clara y precisa las condiciones bajo las cuales se otorgará la financiación.

En cuanto al tema de los certificados, se precisa que si bien dentro de las facultades de esta Superintendencia en materia de Protección al Consumidor está la de impartir instrucciones, sin embargo, a la fecha la Entidad no ha instruido el tema, por lo tanto lo relativo a tales certificados, será conforme a lo que pacten las partes o a lo informado al consumidor al celebrar el contrato.

4. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

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

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

Tanto en el Estatuto de Protección del Consumidor como en el Decreto 1074 de 2015, se establecen las reglas generales para la celebración de contratos mediante sistemas de financiación. Sin embargo, las reglas particulares, vgr. sobre la entrega de certificados de deuda, les corresponden señalarlas a las partes, bajo el principio de la autonomía de la voluntad privada o a lo informado al momento de la celebración del contrato.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/drupal/Doctrina-1>

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 1755 de 2015, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA (C)

Elaboró: Clara Inés Vega
Revisó: Rocío Soacha
Aprobó: Rocío Soacha