

CRÉDITO, PREPAGO, PENALIZACIÓN POR PAGO ANTICIPADO, DEVOLUCIÓN VALOR PAGADO

Concepto 2014042397-004 del 16 de junio de 2014

Síntesis: *Los consumidores financieros a los cuales se les haya cobrado alguna penalidad, multa o sanción por el pago anticipado sus obligaciones crediticias en desconocimiento al derecho reconocido por la Ley 1555 de 2012 y por la Corte Constitucional en Sentencia C-313 de 2013, podrán solicitar la devolución de tales recursos a la respectiva institución financiera conforme lo señaló esta Superintendencia a través de la Carta Circular 84 del 4 de septiembre de 2013, a través de los canales previstos para el efecto de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos la propia entidad*

«(...) su comunicación mediante la cual consulta sobre la posibilidad de que un consumidor financiero cobijado por la Ley 1555 de 2012, exija a la entidad financiera la devolución “por haber cobrado” una sanción por pago anticipado de crédito y el tiempo con que cuenta para solicitarla. Indaga además por el trámite que se debe iniciar para que una institución financiera que efectuó el cobro en las condiciones señaladas sea sancionada.

En atención a los términos de su comunicación debemos manifestarle que ciertamente, los consumidores financieros a los cuales se les haya cobrado alguna penalidad, multa o sanción por el pago anticipado sus obligaciones crediticias en desconocimiento al derecho reconocido por la Ley 1555 de 2012¹ y por la Corte Constitucional en Sentencia C-313 de 2013², podrán solicitar la devolución de tales recursos a la respectiva institución financiera conforme lo señaló esta Superintendencia a través de la Carta Circular 84 del 4 de septiembre de 2013³, a través de los canales previstos para el efecto de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la propia entidad⁴,

¹ El artículo 1 de esta ley reconoce a los consumidores financieros el derecho a efectuar pagos anticipados, “sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante”, en toda operación de crédito cuyo saldo sea inferior a los ochocientos ochenta (880) smmlv. El parágrafo de ese artículo prescribe que la posibilidad de pago anticipado “aplica a los créditos otorgados a partir de la entrada en vigencia de esta ley” (9 julio de 2012).

² Con ocasión de una demanda de inconstitucionalidad contra el parágrafo del artículo 1° de la Ley 1555 de 2012, la H. Corte Constitucional declaró exequible el mencionado parágrafo en el entendido que los créditos a los cuales se refiere el literal g) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009 tomados antes del 9 de julio de 2012, también podrán ser pagados anticipadamente, sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación.

³ El texto completo de la Carta Circular se encuentra disponible para consulta del público en nuestra página Web www.superfinanciera.gov.co ruta: Normativa/Normativa General/Circulares Externas, Cartas Circulares y Resoluciones desde el año 2005.

⁴ De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1328 de 2009, “Las entidades vigiladas deberán implementar un sistema de atención al consumidor financiero (SAC) que deberá contener como mínimo: d) El procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos...”.

Ahora, en cuanto al “...tiempo que tiene un usuario para solicitar” dicha devolución a respectiva entidad, le manifestamos que nuestro ordenamiento jurídico no prevé un término especial para ello, por esa razón resultarían aplicables las normas prescriptivas señaladas en nuestra legislación civil⁵.

En todo caso, le informamos que para la defensa de sus intereses los consumidores financieros pueden ejercer las acciones judiciales, a su elección, ante la justicia ordinaria o ante esta Superintendencia (Despacho del Superintendente Delegado para Funciones jurisdiccionales) con la interposición de la respectiva demanda. Para obtener una mayor ilustración sobre esta acción jurisdiccional, su procedimiento y requisitos en este último caso, puede consultar nuestra página web www.superfinanciera.gov.co ruta: Consumidor Financiero/ Funciones Jurisdiccionales.

De otra parte, respecto a su último interrogante conviene señalar que frente a una eventual situación de incumplimiento como la descrita en su comunicación, le corresponde a este Organismo en su condición de Autoridad de supervisión, adelantar la correspondiente investigación administrativa, por esa razón es importante que las personas afectadas presenten una queja⁶ en contra de la respectiva institución financiera, con el propósito de que se inicie la correspondiente actuación (allegando para el efecto la documentación y los soportes pertinentes) dirigida a obtener las explicaciones de la entidad involucrada y evaluar si su proceder da lugar a la imposición de una sanción.

(...).»

⁵ Ver Capítulo III, Título XLI del Código Civil.

⁶ Para presentar la queja puede utilizar uno de los siguientes canales que esta Superintendencia a dispuesto para el efecto: enviarla a la Calle 7 No. 4–49 de esta ciudad, al E-mail super@superfinanciera.gov.co o al número de Fax: (571) 3505707 – 3507999.