

Bogotá D.C.,

10

Asunto: Radicación: 16- 465474 -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 9

Respetado(a) Señor (a):

[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, 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 en la cual se consulta:

“Se puede interpretar la palabra "AVAL O FIANZA O GARANTIA", como la entrega de la tarjeta debito que hace el deudor al acreedor para que este le cobre su salario y/o cualquier suma para que de allí se descuente la cuota (s) previamente pactada que corresponda al crédito e inmediatamente le haga la entrega de la devolución del restante del salario y/o dinero.”

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

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, sobre protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección del consumidor y competencia desleal.

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

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, fijar términos de garantía, entre otras.
- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.



- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilar a los operadores y fuentes de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la proveniente de terceros países con idéntica naturaleza, conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).
- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998.

5. NATURALEZA RESIDUAL DE NUESTRAS COMPETENCIAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta, entre otras, con la función de velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, entre otras.

Al respecto es necesario tener en cuenta que la Superintendencia de Industria y Comercio sólo puede pronunciarse respecto de las funciones que le han sido asignadas.

En efecto, 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.

“ARTICULO 1o. (...) 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...”

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 radica en cabeza de la Entidad siempre y cuando no le haya sido atribuida a otra autoridad.

6. OPERACIONES MEDIANTE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN



De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta, entre otras, con la función de velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, entre otras.

Acorde con el numeral 31 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, es función de la Superintendencia de Industria y Comercio “[e]jercer el control y vigilancia de todas las personas naturales o jurídicas que vendan o presten servicios mediante sistemas de financiación o bajo la condición de la adquisición o prestación de otros bienes o servicios, así como de quienes presten servicios que exijan la entrega de un bien e imponerles en caso de violación a las normas aplicables, las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley”.

La norma aplicable en relación con las operaciones mediante sistemas de financiación, es la Ley 1480 de 2011, reglamentada por el Decreto 1074 de 2015.

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 – 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:

“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.”

A su vez, el artículo 2.2.2.35.1 del Decreto 1074 de 2015, señala:

Objeto. El presente capítulo tiene por objeto reglamentar 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 los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011.

A continuación, en el artículo 2.2.2.35.2, respecto con el ámbito de aplicación de la norma, indica que esta se aplicará a:

“1) Todas 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

“2) A los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorguen de forma directa financiación.”

“Parágrafo. Quedan excluidos de la aplicación de este capítulo, por no ser ventas financiadas, los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que se otorgue plazo para pagar el precio sin cobrar intereses.”

Dentro de mismo decreto señala cuales son las reglas que deben seguirse para este tipo de operaciones:

“Artículo 2.2.2.35.7. Reglas generales para la celebración de contratos mediante sistemas de financiación. Conforme a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, los contratos de operaciones mediante sistemas de financiación estarán sujetos a las siguientes reglas generales:

“1) Las partes podrán pactar libremente la tasa de interés tanto remuneratoria como moratoria que será cobrada al consumidor. Las tasas de interés que se pacten al momento de la celebración del contrato, no podrán sobrepasar en ningún período de la financiación, el límite máximo legal de acuerdo con lo establecido en el numeral 11) del artículo 3 del presente capítulo.



“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 interés. En consecuencia, no podrá anunciarse con proclamas publicitarias como "cero interés" o "sin interés". El monto financiado para las operaciones de crédito de consumo será el valor total del crédito.

“3) Está prohibido el cobro simultáneo de intereses remuneratorios y moratorios respecto del mismo saldo o cuota y durante el mismo período.

“4) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 886 del Código de Comercio, los intereses pendientes no generarán intereses.

“5) En ningún caso se podrá exigir por adelantado el pago de intereses moratorios.

“6) Tanto 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, como en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, el consumidor podrá pagar anticipadamente, de forma parcial o total el saldo pendiente de su crédito y por lo tanto, no podrán establecerse cláusulas penales o sanciones por pago anticipado ni exigirse el pago de intereses durante el período restante.

“7) Salvo que se haya pactado la cláusula aceleratoria, de acuerdo con lo previsto en el artículo 69 de la Ley 45 de 1990, los intereses moratorios solo se causarán respecto del monto de las cuotas vencidas.

“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.”



Los anteriores requisitos son de obligatoria observancia en todo tipo de operaciones con financiación que no sean objeto de vigilancia por otra autoridad administrativa, como lo son la Superintendencia Financiera o la Superintendencia de Economía Solidaria.

La posibilidad de cobro de intereses está referida únicamente a la suma que haya sido objeto de préstamo, pues de lo contrario su cobro no tendría soporte legal.

En caso de considerar que existe una infracción real, es decir, cuando efectivamente tenga conocimiento de que se está violando la Ley de protección al consumidor, usted puede presentar una queja, para lo cual deberá acompañar las pruebas que pretenda hacer valer.

La violación de la normas de protección al consumidor podrá acarrear las sanciones establecidas en el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011.

7. PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA

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. 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/quest/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.

- 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, como material publicitario y demás información que soporte los hechos.
 - 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-.

8. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

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:

Lo primero sea reiterara que no es viable para esta Oficina pronunciarse sobre situaciones de carácter particular, como la que plantea en su comunicación.

Esta Superintendencia, en relación con los asuntos de protección al consumidor, será competente en la medida en que otras entidades no serán competentes para conocer de un caso particular, en razón de la competencia residual de la Entidad, tal y como se explicó en el numeral 5 de presente concepto.



En relación con las operaciones con financiación reguladas por la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 de 2015, debemos precisar que la figuras a que usted hace referencia (AVAL, FIANZA, GARANTÍA) no se encuentran reguladas de manera particular, sin embargo, hacer parte de nuestra legislación comercial y podrán ser empleadas, en tanto estén conforme con las leyes que regulan la materia.

Ahora bien, para determinar si una situación encaja dentro de alguna de estas figuras, siempre y cuando tenga incidencia dentro de normativa que regulan las operaciones con financiación que son de conocimiento de esta Superintendencia, deberá realizarse dentro de una investigación donde se establezcan las circunstancias que lo individualizan, sin que sea viable establecerlo mediante un concepto.

Así las cosas, en caso de considerar que existe violación de sus derechos, podrá presentar queja ante esta Superintendencia acorde con lo expuesto en el numeral 7 del presente concepto.

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 1437 de 2011, 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

Elaboró: José González
Revisó: Jazmín Rocío Soacha
Aprobó: Jazmín Rocío Soacha

