

Bogotá D.C.,

10

**Asunto:** Radicación: 17-270138-3  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

**Respetado(a) Señor (a):**

***[Datos personales eliminados. Ley 1581 de 2012]***

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título 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. 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*

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



*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:

## **2. 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.

A continuación resolveremos los interrogantes de su consulta de fecha 14 de julio de 2017 en los siguientes términos:

### **Primer interrogante**

*“Contrato de prestación de servicios de tracto sucesivo, donde se ofrecen servicios de plomería y demás a cambio de una cuota mensual con ventaja sustancial, donde se pacta una cláusula de permanencia mínima por un año y cláusula de renovación automática. El derecho del usuario es hacer uso de un número de servicios de mano de obra en asistencia técnica en plomería, fontanería y demás gratis. En virtud del caso anterior solicito respetuosamente se absuelvan las siguientes preguntas:*

*1. ¿Si dentro de la permanencia mínima del contrato, el usuario afiliado decide retirarse anticipadamente; y sin hacer uso de los servicios, debe pagar el valor proporcional del subsidio otorgado por los periodos de facturación que le hagan falta para el vencimiento de la permanencia mínima?”*

### **Respuesta:**

El artículo 41 de la Ley 1480 de 2011 así:



*“Cláusula de permanencia mínima. La cláusula de permanencia mínima en los contratos de tracto sucesivo solo podrá ser pactada de forma expresa cuando el consumidor obtenga una ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del contrato, tales como cuando se ofrezcan planes que subsidien algún costo o gasto que deba ser asumido por el consumidor, dividan el pago de bienes en cuotas o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, a excepción de lo previsto en los parágrafos 1° y 2°.*

*“El proveedor que ofrezca a los potenciales consumidores una modalidad de contrato con cláusula de permanencia mínima, debe también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el consumidor pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente*

*“En caso de que el consumidor dé por terminado el contrato estando dentro del término de vigencia de la cláusula de permanencia mínima **solo estará obligado a pagar el valor proporcional del subsidio otorgado por los periodos de facturación que le hagan falta para su vencimiento.** En caso de prorrogarse automáticamente el contrato una vez vencido el término de la cláusula mínima de permanencia, el consumidor tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que durante dicho periodo se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima en aplicación de lo previsto en el parágrafo 1° del presente artículo.*

*“Parágrafo 1°. Solo podrá pactarse una nueva cláusula de permanencia mínima, cuando el proveedor **ofrezca al consumidor unas nuevas condiciones que representen una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato.***

*“Parágrafo 2°. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir la forma en que se deberá presentar a los consumidores la información sobre las cláusulas mínimas de permanencia y las cláusulas de prórroga automática. También podrá fijar periodos de permanencia mínima diferentes a un año, cuando las condiciones del mercado así lo requieran.”*

En consecuencia, el Nuevo Estatuto del Consumidor permite pactar cláusulas de permanencia mínima con las siguientes condiciones:

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



- (i) Procede para los contrato de tracto sucesivo;
- (ii) **Debe ser pactada de manera expresa y se ofrezca al consumidor una ventaja sustancial** frente a las condiciones ordinarias del contrato, tales como cuando se ofrezcan planes que subsidien algún costo o gasto que deba ser asumido por el consumidor, dividan el pago de bienes en cuotas o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial;
- (iii) **Deberá pactarse por una sola vez y al inicio del contrato y no podrá ser superior a un (1) año**, salvo que el proveedor ofrezca al consumidor unas nuevas condiciones que representen una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato.
- (iv) En caso de que el consumidor dé por terminado el contrato estando dentro del término de vigencia de la cláusula de permanencia mínima **solo estará obligado a pagar el valor proporcional del subsidio otorgado por los periodos de facturación que le hagan falta para su vencimiento.**
- (v) Cuando exista la prórroga automática de los contratos, el consumidor puede dar por terminado el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago por sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que se haya pactada una nueva cláusula de permanencia porque el proveedor ofreció al consumidor unas nuevas condiciones que representen una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato.

## Segundo interrogante

*“2. ¿Una vez vencido o transcurrido el tiempo de la cláusula de permanencia, el contrato se renueva automáticamente por un periodo igual (laño). Si dentro del periodo de la renovación automática ya vencida la cláusula de permanencia mínima inicialmente establecida, la empresa sigue otorgando el mismo subsidio en el valor de la tarifa y el usuario hace uso del servicio y decide retirarse antes del vencimiento del año de la renovación automática, sin haberse firmado cláusula de permanencia mínima adicional, puede la empresa exigir el pago del valor proporcional del subsidio otorgado por la empresa en la prestación del servicio dado al usuario, teniendo en cuenta (sic) que dicho servicio prestado tuvo un costo mayor a lo realmente pagado dentro del año de renovación automática?”*

## Respuesta:

En caso de prorrogarse automáticamente el contrato una vez vencido el término de la cláusula mínima de permanencia, el consumidor tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga **sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato**, salvo que durante dicho periodo se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima en la que el proveedor ofrezca al consumidor unas nuevas



condiciones que representen una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, las puede consultar en nuestra página web <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/Conceptos.php>

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 la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina García  
Revisó: Jazmín Rocío Soacha  
Aprobó: Jazmín Rocío Soacha

