

CIRCULAR EXTERNA No.

(Fecha de expedición de la circular)

Para: Personas naturales o jurídicas que otorguen operaciones mediante sistemas de financiación a través de medios tecnológicos cuyo control y vigilancia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular.

Asunto: Instruir sobre el debido cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011, Ley 45 de 1990 y el Capítulo 35 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

De acuerdo con lo establecido en los numerales 17 y 55 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, es función de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**:

“17. 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 /as medidas que resulten pertinentes.

(...)

55. Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor (...) fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.”

De igual forma, los numerales 2 y 11 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, establecen dentro de las facultades administrativas de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, lo siguiente:

“2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación;

(...)

11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales y la sanción establecida en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante

sistemas de financiación o en los contratos de crédito realizados con personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia en la actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular”.

Por su parte, artículo 54 de la Ley 1480 de 2011 establece como facultad de esta Superintendencia la imposición de la siguiente medida cautelar:

“ARTÍCULO 54. MEDIDAS CAUTELARES. *La Superintendencia de Industria y Comercio, de oficio o a petición de parte, podrá imponer una medida cautelar hasta por treinta (30) días calendario, prorrogables por treinta (30) días más, de bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico, cuando existan indicios graves que por ese medio se están violando los derechos de los consumidores, mientras se adelanta la investigación administrativa correspondiente.”*

(Subrayado fuera de texto original de la norma)

Ahora bien, la Ley 1480 de 2011 en su artículo 45 establece algunas obligaciones para las personas naturales o jurídicas que ejerzan actividad crediticia cuyo control y vigilancia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, así:

“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 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.*

En concordancia con lo anterior, en el Capítulo 35 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo¹, se reglamentan las operaciones de crédito de que trata el citado artículo 45 y se establecen obligaciones adicionales que deben cumplir todas aquellas personas naturales o jurídicas que presten operaciones mediante sistemas de financiación, entre las cuales se encuentran: **(i)** la información mínima que debe permanecer visible para el consumidor a través de una cartelera o tablero²; **(ii)** la información que debe constar por escrito y ser entregada al consumidor; **(iii)** la información que deberá tener a disposición del consumidor de manera permanente durante las jornadas de atención al público³; **(iii)** la obligación de verificar periódicamente las tasas de interés cobradas para determinar que se encuentren dentro de los límites legales permitidos y la toma de soluciones cuando las mismas superen los máximos legales⁴.

Igualmente, en el mencionado Decreto se establece respecto de las sanciones que proceden por el incumplimiento de la citada normativa, lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.2.2.35.11. Sanciones. *En caso de incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente capítulo, la Superintendencia de Industria y Comercio impondrá las sanciones previstas en la Ley 1480 de 2011.”*

Aunado a lo expuesto, el artículo 68 de la Ley 45 de 1990⁵ establece que se reputarán como intereses los valores que se cobren sin contraprestación distinta al crédito, en los siguientes términos:

“Artículo 68. Sumas que se reputan intereses. *Para todos los efectos legales se reputarán intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se*

¹ Capítulo 35: “OPERACIONES DE CRÉDITO MEDIANTE SISTEMAS DE FINANCIACION”

² “Artículo 2.2.2.35.4. Publicidad de la información sobre sistemas de financiación”

³ “Artículo 2.2.2.35.6. Información de permanente disponibilidad al consumidor.”

⁴ “Artículo 2.2.2.35.8. Obligación de verificación de límites máximos legales de tasas de interés.”

⁵ Ley 45 de 1990 “Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones.”

justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. Así mismo, se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito en exceso de las sumas que señale el reglamento.”

Por su parte, el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 consagra las siguientes obligaciones para los proveedores ubicados en Colombia que ofrecen productos a través de comercio electrónico, como lo son operaciones mediante sistemas de financiación mediados por tecnología, así:

“Artículo 50. *Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:*

a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.

b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.

También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima.

Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación.

c) Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.

Igualmente deberá informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.

d) Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.

Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el proveedor o expendedor deberá presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar. Este resumen tiene como fin que el consumidor pueda verificar que la operación refleje su intención de adquisición de los productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones, y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción. Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.

La aceptación de la transacción por parte del consumidor deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. El consumidor debe tener el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.

Concluida la transacción, el proveedor y expendedor deberá remitir, a más tardar el día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago. Queda prohibida cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

e). Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.

f). *Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos.*

Cuando el proveedor o expendedor dé a conocer su membresía o afiliación en algún esquema relevante de autorregulación, asociación empresarial, organización para resolución de disputas u otro organismo de certificación, deberá proporcionar a los consumidores un método sencillo para verificar dicha información, así como detalles apropiados para contactar con dichos organismos, y en su caso, tener acceso a los códigos y prácticas relevantes aplicados por el organismo de certificación.

g) *Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.*

h) *Salvo pacto en contrario, el proveedor deberá haber entregado el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor le haya comunicado su pedido.*

En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata.

En caso de que la entrega del pedido supere los treinta (30) días calendario o que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno.

La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Parágrafo. *El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.”*

Lo anterior, en concordancia con lo consagrado respecto de las ventas a distancia en el Capítulo 37⁶ del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y

⁶ Capítulo 37: “VENTAS QUE UTILIZAN METODOS NO TRADICIONALES Y LAS VENTAS A DISTANCIA”

Turismo, como lo es el artículo 2.2.2.37.8., en el que se enlista la información previa que como mínimo se debe suministrar a los consumidores, entre la que se encuentra: **(i)** los datos de identidad y contacto del proveedor; **(ii)** las características del servicio ofrecido; **(iii)** el precio en los términos dispuestos en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011; **(iv)** las formas de pago, la fecha de inicio de la prestación del servicio; **(v)** la existencia del derecho de retracto y de la reversión del pago conforme con lo estipulado en los artículos 47 y 51 de la mencionada Ley, respectivamente, entre otra información.

Ahora bien, en ejercicio de sus funciones, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** ha conocido múltiples denuncias presentadas por consumidores respecto de personas dedicadas a actividades crediticias a través de medios tecnológicos, en su mayoría mediante aplicaciones móviles, sector conocido como "**FINTECH**", motivadas en la presunta vulneración de las normas de protección al consumidor con ocasión del cobro de intereses por encima del límite legal permitido, cobro de valores no adeudados o que ya han sido pagados, cobro mediante mensajes intimidatorios, agresivos o amenazantes, dirigidos al consumidor, sus contactos o conocidos, cobro de conceptos no informados previamente al consumidor; difusión de la información del crédito del consumidor con sus conocidos; el desembolso de una suma inferior al valor del crédito aprobado; información insuficiente para el consumidor respecto de las cesiones de crédito a terceros; así como la inclusión de cláusulas abusivas de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011.

Las conductas referidas anteriormente, también han sido advertidas por parte de esta Entidad con ocasión del desarrollo de averiguaciones preliminares que ha adelantado en relación con las operaciones de **FINTECH** en el país, de las cuales, en algunas se ha encontrado mérito para iniciar investigaciones administrativas en contra de personas jurídicas que otorgan operaciones de crédito a través de medios tecnológicos.

Por lo anterior, a efectos de garantizar los derechos de los consumidores, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** como Autoridad de Protección al Consumidor, **CONMINA** a todas las personas naturales o jurídicas que otorguen operaciones de crédito a través de medios tecnológicos, cuyo control y vigilancia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, a garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas con los derechos de los consumidores, en especial, las contenidas en los artículos 23, 26, 42, 43, 45 y 50 de la Ley 1480 de 2011, en los Capítulos 35 y 37 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, así como lo previsto en el artículo 68 de la Ley 45 de 1990.

A su vez se **CONMINA** para que informen a los consumidores al momento de celebrar el contrato y por escrito, sobre la tasa de interés remuneratoria y la tasa de interés moratoria expresadas en términos de tasa efectiva anual, así como la tasa máxima legal vigente para la época de celebración del contrato, la periodicidad de los pagos, el número de cuotas y valor de cada una; el lugar y fecha de celebración del contrato, el nombre o razón social y domicilio de las partes, información suficiente

para el consumidor respecto de las cesiones de crédito a terceros, los títulos valores y garantías otorgadas y los valores o gastos adicionales a la operación de crédito, como lo pueden ser: estudios de crédito, seguros y garantías, la modalidad del crédito y las indicaciones sobre los gastos de cobranza y el derecho que tienen los consumidores de realizar pagos anticipados sin que se generen sanciones.

También se les **CONMINA** para que las tasas de interés que se ofrezcan y cobren efectivamente estén dentro de los límites legales permitidos; liquiden el interés moratorio solo respecto de las cuotas atrasadas; informen a los consumidores de manera permanente a través de una cartelera o tablero visible en los lugares donde tenga atención al público, sobre las tasas de interés que se cobran; y anuncien los plazos otorgados, teniendo a disposición del consumidor de manera permanente durante las jornadas de atención al público, información sobre el monto a cancelar, el capital pendiente de pago y la tasa de interés aplicada.

Así mismo, en desarrollo de la normatividad vigente a través de la presente Circular Externa se brinda información destinada a **ORIENTAR** sobre el cumplimiento de las obligaciones especiales establecidas para los proveedores y expendedores en el territorio nacional que ofrezcan sus productos utilizando medios electrónicos, como lo es el informar a los consumidores como mínimo sus datos de identificación y contacto, las características de los servicios ofrecidos, la fecha de inicio de la prestación del servicio, el derecho de retracto y el procedimiento para ejercerlo, el precio total del servicio, las condiciones generales de sus contratos, la existencia del derecho a la reversión del pago; la adopción de mecanismos de seguridad que garanticen la protección de los datos de los consumidores y de las transacciones y de herramientas que permitan a los consumidores en el mismo medio electrónico, presentar y hacer seguimiento a sus peticiones, quejas y reclamos; así como un enlace que permita a estos, acceder a la página web de la Autoridad en Protección al Consumidor, es decir, a la página de esta Superintendencia.

De igual forma, la presente Circular también está dirigida a que sus destinatarios se **abstengan** de realizar cobros bajo condiciones de amenaza, constreñimiento e intimidación frente al consumidor y terceros, so pena del ejercicio de las facultades sancionatorias de esta Entidad y los traslados que en razón de su competencia deban surtirse en otras dependencias, así como la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**.

Sin perjuicio de lo anterior, también se recuerda que se debe dar cumplimiento a las demás normas de protección al consumidor que resulten aplicables a la actividad desarrollada, como lo es, pero sin limitarse a ello, el garantizar que el servicio ofrecido no cause daño a la salud e integridad del consumidor y que su prestación se dé en observancia de las características inherentes e informadas sobre el mismo; para que la información que suministre sobre el servicio que ofrecen y sus características, sea clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa, idónea y en castellano y para que excluyan en sus contratos toda cláusula que pueda ser considerada como abusiva.

Estas instrucciones se imparten sin perjuicio de las actuaciones e investigaciones administrativas que haya a lugar por la vulneración de las normas previamente señaladas, y deberán entenderse como un criterio técnico y jurídico que facilite el cumplimiento de éstas.

Finalmente, esta Superintendencia advierte que, en caso de incumplimiento de las disposiciones establecidas para la prestación de operaciones de crédito a través de medios tecnológicos, se podrán imponer las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Cordialmente,

MARIA DEL SOCORRO PIMIENTA
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Elaboró: Juan Pablo López

Revisó: Natalia Alvis

Aprobó: Natalia Alvis/ María Isabel Salazar