

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 11-136921- -1-0 FECHA: 2011-11-25 11:03:59
DEP: 10 OFICINA ASESORA EVE: SIN EVENTO
JURIDICA
TRA: 113 DP-CONSULTAS FOLIOS: 006
ACT: 440 RESPUESTA

10

Doctora

MARÍA ADELAIDA PARÍS GÓMEZ

Representante legal suplente

**COORDINADORA DE SERVICIO DE PARQUE CEMENTERIO SAS.
COORSERPARK SAS.**

CARRERA 11 # 69-37
BOGOTA D.C. COLOMBIA

Asunto: Radicación: 11-136921- -1-0
 Trámite: 113
 Evento:
 Actuación: 440
 Folios: 006

Estimado(a) Doctora:

Con el alcance previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, damos respuesta a su comunicación radicada en esta Entidad con el número de la referencia, en los siguientes términos:

1. Objeto de la consulta

Después de exponer situaciones de carácter particular y transcribir el artículo 41 de la Ley 1480 de 2011, formula varios interrogantes relativos a las renovaciones automáticas de los contratos.

Es importante precisar que esta oficina profiere conceptos de carácter general y abstracto sobre las materias de su competencia, sin que le sea posible pronunciarse sobre situaciones particulares.

A continuación nos permitimos suministrarle información relevante en relación con el tema de la consulta, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio al respecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que esta oficina mediante un concepto no puede solucionar situaciones particulares.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 11-136921- -1-0 - 2011-11-25 11:03:59

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 592 04 00 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

2. 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 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010, 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.

3. Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de Protección al Consumidor

De acuerdo con el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010, 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 el Decreto 3466 de 1982 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.
- 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 (Ley 1341 de 2009).
- 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.

4. Cláusula de permanencia mínima

Sea lo primero señalar que en la actualidad no existen estipulaciones legales sobre las renovaciones automáticas de productos como servicios exequiales. Sin embargo, el

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 11-136921- -1-0 - 2011-11-25 11:03:59

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 592 04 00 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

nuevo Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) que entrará a regir a partir del 12 de abril de 2012 de conformidad con el artículo 84 de la misma Ley, establece lo siguiente respecto del tema de consulta.

El artículo 41 de la Ley 1480 de 2011 señala lo siguiente:

“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.”

Por lo anterior, el nuevo Estatuto del Consumidor permite pactar cláusulas de permanencia mínima con las siguientes condiciones: (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.

La ley permite la prórroga automática de los contratos, facultando al consumidor a terminar 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.

Por otra parte, el artículo 43 de la Ley 1482 de 2011 señala los eventos en que se consideran cláusulas abusivas y, por ende, ineficaces, dentro de las cuales señala en su numeral 14 lo siguiente:

“Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.”

En consecuencia, el nuevo Estatuto del Consumidor permite pactar cláusulas de permanencia mínima en los contratos, con el cumplimiento de ciertas condiciones.

Las excepciones están establecidas para *“cuando el proveedor ofrezca al consumidor unas nuevas condiciones que representen una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato”*, o en el evento que esta Superintendencia imparta instrucciones.

5. Derecho de retracto

Respecto del derecho de retractación, tenemos que la nueva Ley consagra que tratándose de contratos de compraventa o prestación de servicios mediante sistemas de financiación, salvo aquellos expresamente exceptuados por la ley, las partes pueden ejercer la facultad de retracto o desistimiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del respectivo contrato y cuando existe financiación por parte del vendedor, en los casos en que aquella es posible.

“Retracto. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

“El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

“El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Las excepciones están consagradas dentro del mismo artículo y son:

- “1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
- “2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
- “3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
- “4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- “5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
- “6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
- “7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.”

Una vez ejercido el derecho de retracto, el proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Vencido dicho término de cinco días, no hay lugar a ejercer tal facultad, salvo pacto expreso en contrario acordado por las partes, esto es, cuando de común acuerdo se pacte la posibilidad de ejercer la facultad de retracto en un término mayor al señalado en la ley.

6. Asuntos contractuales

En consideración al principio de la autonomía de la voluntad privada, en virtud del cual el contrato es ley para las partes (Código Civil, artículo 1602.), las controversias que se presenten en relación con el incumplimiento del mismo por alguna de ellas, deberán ser objeto de debate ante la jurisdicción ordinaria.

Así las cosas, y con base en el ámbito de competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando quiera que los hechos materia de conflicto no se relacionen con el incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad de un bien o servicio adquirido, o a la información que se suministra al consumidor, o ventas

bajo sistemas de financiación, sino a un eventual incumplimiento contractual de las condiciones bajo las cuales se llevó a cabo la negociación, el caso no encajaría dentro de nuestras facultades, en tanto constituye un asunto que debe dirimirse ante las autoridades jurisdiccionales competentes.

De cualquier forma, en consideración al contenido de su consulta, es importante tenga en cuenta la información que a continuación se le suministra respecto de las competencias de esta Superintendencia.

7. Conclusiones

- A. Las cláusulas de permanencia mínima no pueden ser superiores a un año, salvo en los casos en que el proveedor ofrezca al consumidor nuevas condiciones que representen para éste una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato o cuando esta Superintendencia imparta instrucciones particulares, acorde con lo normado en los parágrafos del artículo 47 de la ley 1480 de 2011.
- B. El derecho de retracto se entiendo contenido en todos los contratos en los cuales hay financiación por parte del vendedor, independiente de si se encuentra escrito o no. Las excepciones están consagradas en el citado artículo 47.
- C. Los aspectos no contemplados en la norma y que no vayan en contravía de la misma, podrán ser pactados por las partes.

Por último, respecto de la solicitud de revisión de textos, le reiteramos que no es posible a esta Oficina pronunciarse sobre asuntos de carácter particular, por lo tanto, no es viable realizar la revisión solicitada. No sobra advertir que el texto a que hace referencia no fue allegado con la consulta.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página de internet www.sic.gov.co.

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Asesor de la Oficina Jurídica

Elaboró: José González
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 11-136921- -1-0 - 2011-11-25 11:03:59

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 592 04 00 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 11-136921- -1-0 - 2011-11-25 11:03:59

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 592 04 00 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia