

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RAD: 15-116696- -2-0  
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURIDICA  
TRA: 113 DP-CONSULTAS  
ACT: 440 RESPUESTA

FECHA: 2015-07-08 19:47:14  
EVE: SIN EVENTO  
FOLIOS: 9

Bogotá D.C.

10

Señora

**CAROL VIVIANA CIFUENTES LINARES**

CLL 79B N 111A- 71 INT 6 APTO 101

BOGOTA D.C.

**Asunto:** Radicación: 15-116696- -2-0  
Trámite: 113  
Evento:  
Actuación: 440  
Folios: 9

Estimada Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto,

En su comunicación consulta:

“1. Me he dirigido a una entidad privada a fin de solicitar un crédito para la adquisición de vehículo, cabe anotar que no se trata de una entidad financiera ni bancaria.

2. En dicha compañía me informan que en caso de cancelar anticipadamente el crédito otorgado, debo cancelar por concepto de sanción un porcentaje determinado por el valor del crédito.

Teniendo en cuenta lo anterior solicito se me informe lo siguiente:

A. Puede dicha entidad privada o cualquier otra que realice operaciones crediticias imponer sanción por el pago anticipado del crédito? En caso afirmativo indique bajo qué condiciones podría exigirse dicha sanción.

Puede una persona natural que preste dinero establecer una sanción por pago anticipado del crédito?

C. La sentencia C- 313/13 es aplicable solo para entidades financieras o también para el sector real y personas naturales que realicen operaciones de crédito?.”.

Dentro del ámbito de nuestras competencias, otorgadas por el Decreto 4886 de 2011, a continuación proporcionamos información que consideramos pertinente.

Es importante resaltar, que esta Oficina profiere conceptos de carácter general y abstracto sobre las materias de su competencia, sin que le sea posible resolver a través de estos, situaciones particulares como la que usted expone o pronunciarse

Al contestar favor indique el número  
de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: 15-116696- -2-0 – 2015-07-08 19:47:14

sobre la legalidad de una conducta, pues estaríamos vulnerando el principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política.

1. Competencia residual 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.

Las atribuciones de esta Superintendencia en la materia del régimen de protección al consumidor son de naturaleza residual, es decir, que radica en cabeza de la Entidad siempre y cuando no le haya sido atribuida a otra autoridad, tal y como lo dispone el numeral 22 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011. Dispone la norma:

(...) 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.

En concordancia con lo expuesto, se puede concluir que el alcance de la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio en el tema consultado, depende en principio de que la entidad que realiza operaciones mediante sistemas de financiación, no está vigilada o controlada por otra autoridad administrativa, como sería el caso de la Superintendencia Financiera.

Así mismo, es necesario precisar que la Superintendencia de Industria y Comercio en el ejercicio de sus funciones de protección de los consumidores, ejerce control sobre la

Al contestar favor indique el número  
de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: 15-116696- -2-0 – 2015-07-08 19:47:14

actividad crediticia, y solo frente a dicha actividad, de personas naturales y jurídicas, que realicen las mencionadas operaciones a través de sistemas de financiación, lo cual realiza de conformidad con lo ordenado en el Estatuto del Consumidor.

## 2. Pago anticipado en operaciones de crédito financiero.

El Título Primero de la Ley 1328 de 2009, que contiene el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, se incluye dentro del concepto de consumidor financiero a toda persona que lo sea en el sistema financiero, asegurador, previsional y del mercado de valores. Para los efectos de dicho régimen, se consagran, en el artículo 2, las siguientes definiciones:

“DEFINICIONES. Para los efectos del presente régimen, se consagran las siguientes definiciones:

“a) Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

“b) Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

“c) Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

“d) Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

“(…)”

La misma Ley 1328 establece cuál es su campo de aplicación en el artículo primero al señalar que dicho régimen “tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección”.

Por su parte la Ley 1555 de 2012, modificatoria de la Ley 1328, tiene por objeto permitir “a los consumidores financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito (…)”

Dispone el artículo 1° de la ley:

“ARTÍCULO 1°. Adiciónese al artículo 5° de la Ley 1328 de 2009 el siguiente literal:

g) Efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago.

Es obligación de las entidades crediticias brindar al usuario información transparente, precisa, confiable y oportuna en el momento previo al otorgamiento del crédito sobre la posibilidad de realizar pagos anticipados de su obligación.

Este derecho del consumidor financiero no será aplicado a operaciones de crédito cuyo saldo supere los ochocientos ochenta (880) smmlv. Para los créditos superiores a este monto, las condiciones del pago anticipado serán las establecidas en las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

Es derecho del deudor decidir si el pago parcial que realiza lo abonará a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación.

En el evento en que el deudor posea varios créditos con una misma entidad que sumados superen el monto indicado en el inciso tercero, solo podrá realizar el pago anticipado aquí regulado hasta dicho límite. En el evento en que el deudor posea varios créditos con diferentes entidades, podrá realizar el pago anticipado aquí regulado con cada entidad, hasta el límite establecido en la presente ley.

Las disposiciones contenidas en este artículo no aplican a los créditos hipotecarios.

Parágrafo 1°. La posibilidad de pago anticipado de los créditos anteriormente especificados, aplica a los créditos otorgados a partir de la entrada en vigencia de esta ley.

(...)"

Mediante sentencia 313 del 23 de mayo de 2013, M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo, la Corte Constitucional, se pronunció en relación con el artículo 1° de la Ley 1555 de 2012 en los siguientes términos:

“Establecida la vulneración del mandato de igualdad, pareciera pertinente declarar la inexecutable del texto acusado, sin embargo, advierte el Tribunal Constitucional que el beneficio en sí mismo, no riñe con la Carta. Lo que resulta inconstitucional es la sustracción de las bondades de la medida para los créditos tomados antes de la entrada en vigor la Ley. En consecuencia, se impone proferir un fallo condicionado, según el cual, el parágrafo censurado, es executable, 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 que ello acarree la penalización por prepago para el usuario.”. (Resaltado fuera de texto).

De conformidad con lo expuesto, la aplicación de las disposiciones relativas al pago anticipado reguladas por la Ley 1555 de 2012, modificatoria de la Ley 1328 de 2001, será únicamente en relación con quien sea considerado consumidor financiero, esto es, quien es cliente, usuario o cliente potencial de una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y no se puede extender a usuarios de otro tipo de entidades.

Al contestar favor indique el número  
de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: 15-116696-2-0 – 2015-07-08 19:47:14

Finalmente tenga en cuenta que el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011 otorgó facultades jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera, que le permiten conocer de las controversias que surjan entre el consumidor financiero y las entidades vigiladas por esta entidad, en relación con el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, relacionadas con el ejercicio de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra que implique manejo, aprovechamiento o inversión de los recursos captados del público.

### 3. Operaciones mediante sistemas de financiación.

El artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 establece una regulación especial para las operaciones de crédito y adquisición de bienes o prestación de servicios mediante sistemas de financiación, tal como se transcribe a continuación:

“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.

**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.”

Mediante el Decreto 1368 del 22 de julio de 2014, actualmente Decreto 1047 de 2015 se reglamentó el artículo 45 de la ley 1480, el cual, en relación con su consulta dispuso lo siguiente:

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:

(...)

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. (Resaltado fuera de texto).

En el mismo sentido, el artículo 5 del Decreto 1047 de 2015, determina que en esta clase de operaciones se debe suministrar al consumidor de manera escrita, y a más tardar al momento de la celebración del respectivo contrato, la siguiente información:

“(...)

16) El derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas. (...)

El texto del decreto, puede ser consultado en el siguiente link:

[http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2014/Documents/JULIO/22/DECRET O%201368%20DEL%2022%20DE%20JULIO%20DE%202014.pdf](http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2014/Documents/JULIO/22/DECRET%201368%20DEL%2022%20DE%20JULIO%20DE%202014.pdf)

Igualmente, en relación con el pago anticipado del crédito, también dispone el numeral 3.4 del Capítulo III (Adquisición de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación) de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio:

“Reglas generales para la celebración de los contratos

Para los efectos previstos en las letras g y h del artículo 43 del decreto 3466 de 1982, en los contratos a los que se refiere el presente capítulo se deberán aplicar las siguientes reglas en su celebración:

(...)

f) El deudor podrá pagar anticipadamente el saldo pendiente de su crédito, por lo tanto no podrán establecerse cláusulas penales o sanciones por pago anticipado ni exigirse el pago de intereses durante el período restante. (...). (1)

((1) Téngase en cuenta lo establecido por el artículo 84 Ley 1480 de 2011. “Vigencia. La presente ley entrará en vigencia seis (6) meses después de su promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias”. La ley empezó a regir el 12 de abril de 2012.).

Por disposición del artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 “Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. (...)”, y en consecuencia, sus disposiciones, así como las disposiciones de las normas que la reglamentan, no podrán ser objeto de modificaciones por el acuerdo de las partes.

#### 5. Acciones que pueden ejercer los consumidores

Ante el incumplimiento de las disposiciones del Estatuto del Consumidor o de las instrucciones y órdenes impartidas sobre la materia por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, el consumidor puede interponer ante esta Entidad, la acción jurisdiccional de protección al consumidor establecida en el numeral 3° del artículo 56 y/o las actuaciones administrativas del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Antes de presentar la demanda debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de la audiencia.

- La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el 58 de la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 75 del Código de Procedimiento Civil.

- El proceso, que es de tipo verbal sumario, se rige por las reglas especiales consagradas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

- La competencia para conocer de la acción de protección al consumidor es a prevención, por lo cual el consumidor podrá elegir si presenta la demanda ante la

Al contestar favor indique el número  
de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: 15-116696- -2-0 – 2015-07-08 19:47:14

jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio. (Numeral 1 artículo 58 Ley 1480 de 2011).

- En caso de que la demanda sea de mínima cuantía, esto es, que las pretensiones no excedan de 40 smmlv (\$25.774.000 pesos para el año 2015) no se requiere de abogado. En caso de que las pretensiones sean superiores a ese valor se requerirá de abogado. (Artículo 25 del Código General del Proceso)

- Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía cuando se trate de la efectividad de la garantía, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales, o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (Numeral 3 artículo 58 Ley 1480 de 2011)

La demanda de protección al consumidor se inicia para proteger derechos particulares y la actuación administrativa se inicia cuando el interés es de carácter general. Esta última tiene como fin, imponer una sanción, y se inicia a través de una queja o denuncia.

- 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

- Expresar claramente lo que solicita.

- Indicar si se pretende una investigación de carácter administrativo para la imposición de multas.

- 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/guest/protecco>).

El formulario también se puede radicar en las siguientes direcciones:

CADES Bogotá:

Al contestar favor indique el número

de radicación que se indica a continuación:

Radicación: 15-116696- -2-0 – 2015-07-08 19:47:14

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.

•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-.

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 en Internet, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

Atentamente,

  
**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Adonia Aroca  
Revisó: Dr. William Burgos  
Aprobó: Dr. William Burgos

Al contestar favor indique el número  
de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: 15-116696- -2-0 – 2015-07-08 19:47:14