

**CIRCULAR EXTERNA No.**

Bogotá D.C.,

**Para: TODOS LOS USUARIOS, SEAN PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS, DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN RELACIÓN CON LA APLICACIÓN Y OBSERVANCIA DE LAS NUEVAS DISPOSICIONES SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Asunto: Adicionar el Capítulo Sexto al Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio**

**1. OBJETO**

Adicionar el Capítulo Sexto al Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de actualizarlo y lograr la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, acordes con la Ley 1480 del 12 de octubre de 2011, nuevo Estatuto del Consumidor, el cual entró en vigencia a partir del 12 de abril de 2012.

**2. FUNDAMENTO LEGAL**

El artículo 78 de la Constitución Política establece que la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Que a partir del 12 de abril de 2012, entró en vigencia la Ley 1480 de 2011 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor”*, la cual en su artículo 1º, se fundamenta entre otros principios, en *“(…) proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)”*. Y, destaca a su vez, que el régimen jurídico le es aplicable a las relaciones de consumo y a la responsabilidad generada en cabeza tanto de los productores como proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía Colombiana.

La citada ley, establece que en virtud de lo dispuesto en el artículo 2º del señalado Estatuto, el objetivo de sus normas es regular *“los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial como procesalmente”*, por lo que serán aplicables *“(…) en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la*

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

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) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165  
Web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

*economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta ley. (...)*”.

De conformidad con los numerales 22 y 61 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras funciones, 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, así como impartir instrucciones en materia de protección al consumidor y fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

El parágrafo 2 del artículo 41 de la Ley 1480 de 2011, dispone que *“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”*.

En cumplimiento de las disposiciones precitadas y, en especial, las contenidas en el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-, se hace necesario adicionar el Capítulo Sexto al Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de adecuar las instrucciones en ella contenidas a los nuevos cambios normativos.

### **3. INSTRUCCIÓN**

**3.1** Adicionar el Capítulo Sexto al Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

#### **CAPÍTULO SEXTO - PROTECCIÓN CONTRACTUAL**

##### **6.1. Cláusula de permanencia mínima**

Toda cláusula contractual tiene como requisitos de validez, el consentimiento, la capacidad, el objeto y la causa lícita. Por ello, la incorporación en los contratos de cláusulas de permanencia mínima en los contratos con los consumidores debe estar sustentada en una causa u objeto lícito y no debe generar un desequilibrio contractual injustificado en menoscabo de los derechos del consumidor o usuario. Por ello, en los contratos de adhesión y en las cláusulas generales y particulares del contrato, la obligación de permanencia mínima debe estar justificada en ventajas o beneficios materialmente apreciables para el consumidor, cuantificables económicamente, proporcionales a la carga correlativa de permanencia y manifestación expresa y específica de aceptación, en los términos previstos en el artículo 41 de la Ley 1480 de 2011.

##### **6.1.1. Requisitos de la cláusula de permanencia mínima**

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

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) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165  
Web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

Las cláusulas relacionadas con obligación de permanencia mínima en el contrato y costos a pagar por el consumidor, por terminación anticipada sólo serán válidas cuando:

- a) Hayan sido informadas de manera clara, comparable, suficiente, anterior, oportuna y comprobable,
- b) Cuando medie aceptación escrita del usuario que celebró el contrato,
- c) Cuando sean extendidas en documento aparte adjunto al contrato y conste siempre por escrito el objeto de compromiso de permanencia mínima.
- d) Cuando tengan como causa, ventajas o beneficios materialmente apreciables para el consumidor, cuantificables económicamente y proporcionales a la carga correlativa de permanencia.
- e) Cuando no sean superiores a un año, a excepción de lo previsto en los parágrafos 1° y 2° del artículo 41 de la ley 1480 de 2011.

En caso de no cumplir con estos requisitos, se considerarán cláusulas abusivas o prohibidas conforme con lo dispuesto por el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011.

En los contratos de tracto sucesivo con suministro periódico de bienes o servicios, tales como, suscripciones a revistas, periódicos, clubes, gimnasios, alquiler de bienes muebles, servicios turísticos, entre otros, en los que ofrezca la posibilidad de contratar con obligación de permanencia mínima, los prestadores, productores y expendedores deberán seguir las instrucciones contenidas en este numeral.

### **6.1.2. Cuadro comparativo**

Cuando se realice la oferta al consumidor de una ventaja sustancial que se pueda obtener bajo condición de contratar con obligación de permanencia mínima en el contrato, se deberá informar en un cuadro comparativo sobre los costos totales, incluidos los costos de financiación y cualquier otro a que pueda haber lugar con ocasión de la permanencia mínima, sobre las condiciones generales de prestación y sobre los términos de duración de la permanencia mínima y del contrato, que se titulará "*Cuadro comparativo de oferta al consumidor en las modalidades de contrato sin obligación de permanencia mínima y contratos con cláusula de permanencia mínima*". Dicho cuadro tendrá como mínimo tres columnas: la primera contendrá los ítems o criterios de comparación, la segunda corresponderá a las condiciones de contratación sin obligación de permanencia mínima y la tercera a las condiciones del contrato con cláusula de permanencia mínima. En un mismo cuadro se puede incluir columnas adicionales para presentar las condiciones bajo distintas opciones temporales de permanencia mínima.

Este cuadro deberá estar contenido en documento con letra de tamaño no inferior a dos (2) milímetros, deberá estar a disposición de cualquier interesado en lugar visible y fácilmente accesible en las áreas de

Al contestar favor indique el número  
de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

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) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165  
Web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

comercialización de las oficinas de atención al público. Es deber de los funcionarios que atienden al consumidor invitarlo a consultar el cuadro. Cuando se trate de ventas a distancia, el cuadro debe ser remitido al consumidor antes de contratar, o permitir su acceso vía internet.

### **6.1.3. Formalidades de las cláusulas de permanencia mínima**

Cuando el consumidor escoja una opción contractual con obligación de permanencia mínima, en hoja aparte que se titulará “Cláusula de permanencia mínima” se contendrá la siguiente información en letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros:

- a) Explicación de la obligación adquirida por la cláusula de permanencia mínima.
- b) Término o plazo de la permanencia mínima, el cual no podrá ser superior a doce (12) meses.
- c) Causa de la permanencia mínima, indicando y cuantificando la ventaja sustancial obtenida por el consumidor.
- d) Indicación del derecho del consumidor a terminar el contrato en cualquier momento, por el mismo medio que se celebró o se activaron los servicios.
- e) Indicación y ubicación de la persona a la cual podrá dirigir la comunicación mediante la cual de por terminado el contrato, en caso de que decida hacerlo.
- f) Indicación del monto proporcional que deberá cancelar el consumidor en caso de terminar el contrato estando vigente la cláusula la obligación de permanencia en el contrato.
- g) Espacio para que el consumidor de manera expresa y específica declare su aceptación de la cláusula de permanencia mínima.
- h) Indicación de que la cláusula de permanencia mínima no está sujeta a prórroga automática y que por lo mismo vencerá una vez cumplido el plazo, sin perjuicio de la prórroga automática del término del contrato y que por lo mismo con posterioridad a la renovación automática del contrato el consumidor

### **6.1.4. Pacto de nueva cláusula de permanencia mínima**

El productor, el prestador del servicio o el proveedor, de una parte, y el consumidor o usuario de la otra, podrán, por una sola vez, acordar una nueva cláusula de permanencia mínima que tenga como causa ventajas o beneficios por nuevas condiciones. En tal caso, con antelación no menor a un (1) mes a la fecha de vencimiento del contrato, se le deberá suministrar al consumidor un cuadro comparativo en el que se presenten en paralelo las condiciones sin acordar una nueva cláusula de permanencia y sin acordarla. Para esta nueva cláusula se requiere también de aceptación expresa y específica del consumidor, bajo las mismas condiciones de la primera cláusula, para lo cual se debe seguir las condiciones establecidas en el presente capítulo.

Al contestar favor indique el número  
de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

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) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165  
Web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

### **6.1.5. Trámite para autorización de cláusula de permanencia mínima por término superior a 12 meses**

En el evento que un proveedor considere que las condiciones del mercado requieren implementar un término de permanencia mínima superior a doce (12) meses, el interesado deberá solicitar autorización a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, presentando un estudio con las cifras y situaciones del mercado específico y sus condiciones de competencia, que expliquen y sustenten, que es necesario restringir la competencia y la libertad de elección de consumidores y usuarios, en ese mercado, señalado el interés público o interés jurídico que se privilegiaría, así como los plazos de permanencia aconsejables con base en lo anterior.

### **6.2. Cláusulas de renovación automática con autorización de cargo automático**

En los contratos de tracto sucesivo con suministro periódico de bienes o servicios, tales como, suscripciones a revistas, periódicos, clubes, gimnasios, alquiler de bienes muebles, servicios turísticos, entre otros, en los que ofrezca la posibilidad de contratar con obligación de renovación automática con autorización de pago con cargo automático a tarjeta de crédito o cuenta corriente o de ahorros, los prestadores, productores y expendedores deberán seguir las instrucciones contenidas en este numeral.

La aceptación de obligación de prórroga automática con autorización de pago con cargo automático, a tarjeta de crédito o cuenta corriente o de ahorros, con obligación de permanencia durante el término de vigencia de la renovación será válida si tiene como causa un precio significativamente más favorable que el ordinario del mercado y requiere de los requisitos y condiciones de información previa y forma contractual indicados en esta circular para la validez de las cláusulas de permanencia mínima.

Las cláusulas de prórroga automática con autorización de pago con cargo automático que no se sujeten a lo señalado en este numeral, se consideran prohibidas y abusivas en los términos de la Ley 1480 de 2011, y por lo mismo, se tendrán por no escritas y no conllevan obligación de permanencia, ni limita la posibilidad de terminar el contrato y la obligación del proveedor de devolver el precio pagado por anticipado no causado.

### **6.3. Sanciones administrativas**

El incumplimiento de las disposiciones previstas en el presente capítulo del Título II, de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio dará lugar a las sanciones consagradas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

## **4. VIGENCIA**

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

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) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165  
Web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia

La presente circular entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

**JOSE MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO**  
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Mariné Linares

Revisó: Dora Caro; Coordinadora Grupo de Regulación / Julieta Muñoz

Aprobó: Carmen Ligia Valderrama

Al contestar favor indique el número  
de radicación que se indica a continuación:  
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

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) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165  
Web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) Bogotá D.C. Colombia