



Superintendencia de
Industria y Comercio



Derechos de los consumidores de bienes y servicios

Sector solidario





La información es poder: conoce tus derechos y aprende cómo reclamarlos

Conocer tus derechos como consumidor no solo te permite **tomar decisiones** más informadas, sino que también te da las **herramientas** para defenderte y exigir lo que te corresponde. En este ABC te proporcionamos toda la información que necesitas para entender y **proteger** tus **derechos** en diversas situaciones.

¿Quién protege mis derechos como consumidor?

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de **proteger** los **derechos** de los **consumidores** en Colombia, sus facultades en esta materia se encuentran definidas en la **Ley 1480 de 2011** (Estatuto del Consumidor) y normas complementarias. En este sentido, debe tenerse en cuenta que las disposiciones de esta ley se aplican en todos los sectores de la **economía**, salvo que exista una regulación especial para un sector específico, en cuyo caso se aplicará dicha regulación especial y, de forma suplementaria, las disposiciones del Estatuto del Consumidor.

Si se vulneran mis derechos como consumidor en el sector solidario, ¿la SIC es competente para conocer de estos conflictos?

Sí. Al no existir una **normatividad específica** ni una autoridad especial asignada para la protección de los derechos de los consumidores en el sector solidario, la SIC es la entidad competente para conocer de estos asuntos y **garantizar** el **cumplimiento** de las normas de protección al consumidor en el marco de este sector.

¿Cómo diferenciar la competencia de la SIC y la de la Superintendencia de la Economía Solidaria?

La diferencia entre la competencia de SIC y la de la Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria) radica en la **naturaleza** de la relación **jurídica** y el tipo de normas que protegen a los asociados y consumidores.

Así, la SIC es competente en **materia administrativa y jurisdiccional** cuando existe una relación de consumo en los términos de la **Ley 1480 de 2011**.



Por otro lado, la Supersolidaria **supervisa** y **controla** el cumplimiento del marco normativo del sector solidario, asegurando que las cooperativas y demás entidades cumplan con los principios de autogestión, democracia y solidaridad que rigen la actividad de estas **organizaciones**. Su competencia se centra en aspectos como la estructura y **funcionamiento** de estas entidades, el manejo de los aportes de los asociados, el cumplimiento de normas contables y financieras y la administración de recursos. En este sentido, si el conflicto surge en el marco de la **relación mutualista** o asociativa, la Supersolidaria es la entidad competente.



¿Cuándo es procedente acudir a la SIC en materia de operaciones de crédito?

Un consumidor puede acudir a los mecanismos de **protección** que tiene la SIC cuando identifique **vulneraciones** a sus **derechos** en el proceso de otorgamiento y ejecución de un crédito, siempre y cuando la entidad que otorga el crédito **no** sea vigilada por otra autoridad competente. Los principales escenarios en los que la SIC puede intervenir son los siguientes:

1. Insuficiencia o falta de claridad en la información

Los otorgantes del crédito están obligados a suministrar **información completa**, veraz y comprensible sobre las condiciones del crédito. En caso de que esta obligación no se cumpla, el **consumidor** puede acudir a la SIC. Algunas situaciones que pueden dar lugar a reclamaciones incluyen:

No se informan de manera precisa elementos esenciales del crédito, como la fecha y lugar de celebración del contrato, la identificación de las partes, el monto total del crédito, la tasa de interés expresada como tasa efectiva anual (remuneratoria y moratoria), el número de cuotas pactadas, su periodicidad y el monto correspondiente.



No se entrega por escrito la información esencial del crédito, incumpliendo la obligación de garantizar que el consumidor cuente con un documento firmado donde consten las condiciones pactadas.

Se omite la explicación sobre costos adicionales al valor del crédito, incluyendo su motivo y valor exacto, por ejemplo, el costo de seguros, impuestos, etc.



No se informa sobre la posibilidad de realizar pagos anticipados, sin penalización ni cobro de intereses no causados, limitando el derecho del consumidor a amortizar su deuda en mejores condiciones.



No se deja constancia de la existencia de títulos valores como mecanismo de respaldo de la obligación contraída en el contrato. En caso de que se utilicen estos instrumentos, es necesario incluir información detallada como el número del título, la fecha de otorgamiento y demás datos que identifiquen a las partes de la obligación contenida en el título.



No se indica de manera clara el cobro de gastos de cobranza cuando resulte aplicable. Se debe informar cómo se calculan dichos cobros, asegurando que los mismos sean directamente relacionados y proporcionales a las actividades realizadas, y no automáticos por el simple hecho de que el consumidor incurra en mora.

2. Cobros indebidos o no justificados

Las entidades deben informar con total claridad todos los **costos asociados** al **crédito**. Se podrá acudir a la SIC, por ejemplo, cuando:



Se incluyan **cobros** por conceptos que **no fueron informados** de manera previa y clara.



Se exija la contratación de **seguros** sin cumplir con los **requisitos normativos**. Un cobro por concepto de seguro relacionado con una operación de crédito podrá tornarse en indebido si no se cumplen las **condiciones legales** establecidas.



Esto sucederá, por ejemplo, si no se proporciona al consumidor información clara y previa sobre las **coberturas**, riesgos, beneficiarios, **exclusiones**, suma asegurada y monto de la prima, o si se obliga a contratar con una **aseguradora específica** sin permitir la **libre elección** del consumidor. Además, el cobro por seguro podrá ser conmutado como interés únicamente si no se entrega al consumidor la constancia o certificado del seguro con los detalles mencionados en la normativa



Se cobren como **costos independientes** aquellos que estén directamente relacionados con la **operación de crédito**, como los valores administrativos, tecnológicos o de papelería. Es fundamental diferenciar entre los **servicios** directamente vinculados al crédito y aquellos que no lo están. Si un costo tiene una relación directa con el crédito, se considerará parte del interés. En consecuencia, deberá integrarse a ese rubro para verificar el cumplimiento de los **límites legales**.



Nota: Es importante que los asociados al **sector solidario** recuerden que dentro de este rol existen **derechos** y **obligaciones** que no se encuentran directamente ligadas a la **relación de consumo**, sino a su vínculo con la empresa solidaria. **Por ejemplo**, la obligación de pagar sus aportes y/o contribuciones en la forma prevista en los Estatutos y demás documentos relacionados, para la constitución de la base social de la empresa solidaria. **En caso de tener quejas o reclamos al respecto, debe acudir a la Supersolidaria.**

Para mayor información, puede consultar el documento *Derechos de los asociados y protección del consumidor en el sector solidario*, disponible en el siguiente enlace: <https://acortar.link/il7TLq>

3. Inclusión de cláusulas abusivas

Las cláusulas contractuales que generan un **desequilibrio injustificado** en perjuicio del **consumidor** pueden ser investigadas y sancionadas por la SIC. Estas cláusulas pueden identificarse cuando:



Limitan la responsabilidad del productor o proveedor: Se exonera o restringe la responsabilidad del productor o proveedor sobre las obligaciones que le impone la ley.



Implican la renuncia de derechos: Se establece que el consumidor renuncia a los derechos que la normativa le otorga.



Invierten la carga de la prueba: Se exige al consumidor probar lo que le corresponde demostrar al proveedor.



Trasladan responsabilidades indebidas: Se impone al consumidor o a un tercero la responsabilidad que corresponde exclusivamente al proveedor.



Impiden recuperar pagos efectuados: Se niega al consumidor el derecho a obtener la devolución de lo pagado si el proveedor no cumple total o parcialmente con lo pactado.



Obligan al consumidor sin contraprestación: Se exige que el consumidor cumpla con el contrato, aun cuando el proveedor incumpla sus obligaciones.



Otorgan facultades unilaterales al proveedor: Se permite que el proveedor decida de manera exclusiva si ha cumplido con lo pactado.



Restringen la terminación del contrato: Se imponen barreras excesivas para que el consumidor pueda resolver el contrato ante el incumplimiento del proveedor.



Presumen la voluntad del consumidor: Se da por sentado que el consumidor ha aceptado términos que le generan costos u obligaciones adicionales sin su consentimiento expreso.



Incluyen el cobro de intereses ilegales: Se establecen intereses no autorizados por la ley.



Incluyen cláusulas de renovación automática: Se impide al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento con cláusulas de renovación automática o se imponen sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el **artículo 41 de la ley 1480 de 2011**.



¿Cuáles son los mecanismos de protección que tienen los consumidores para hacer valer sus derechos?

Los consumidores pueden hacer valer sus derechos a través de dos vías principales: **administrativa** y **jurisdiccional**.



1- Vía administrativa. En su rol administrativo, la SIC se encarga de:

- **Vigilar** el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, asegurando que los **productores** y **proveedores** de bienes y servicios respeten las condiciones informadas y publicitadas, y **garanticen** la **calidad** e idoneidad de sus productos. También controla la información sobre precios, promociones, condiciones contractuales y operaciones de crédito, así como la **publicidad** para evitar **engaños**, la seguridad de los productos y el comercio electrónico, entre otros aspectos.
- **Investigar** y **sancionar**, la SIC puede iniciar investigaciones de oficio o a partir de denuncias de los **consumidores**. Así, si se comprueba la ocurrencia de una **infracción** puede imponer sanciones a los responsables.

¿Qué implica esto en la práctica?

Si el objetivo es **denunciar** una conducta que afecte los derechos de los consumidores en general, con el propósito de que se adelante una **investigación** y se impongan **sanciones** para proteger a la colectividad, se debe acudir a la *facultad administrativa* de la SIC. Sin embargo, en esta vía, la Superintendencia **no** reconocerá **compensaciones individuales**, ni derechos particulares a favor del denunciante.

¿Cómo es el trámite?



Para interponer una **denuncia** ante la SIC **no es necesario** contar con un **abogado**, y el trámite no exige ninguna formalidad especial. No obstante, para lograr mayor eficacia en la investigación, se recomienda que la denuncia incluya una **descripción detallada** de los hechos y se acompañe de **pruebas** suficientes que sustenten la posible infracción.

Asimismo, es importante proporcionar **información clara** y precisa sobre la **persona denunciada** y los datos de contacto del denunciante, lo que facilitará la **gestión** y el **seguimiento** del caso.

La denuncia puede **enviarse** al **correo electrónico** contactenos@sic.gov.co o a través los **canales de atención** habilitados por la SIC.



2. Vía jurisdiccional. Además de sus funciones administrativas, la SIC puede actuar como **juez** en **conflictos** entre consumidores y proveedores, resolviendo controversias individuales en materia de **protección al consumidor**.

¿Qué implica esto en la práctica?

Si el propósito es **resolver** un conflicto particular, se debe acudir a la **facultad jurisdiccional** de la SIC. A través de esta vía, el consumidor mediante el ejercicio de una **acción de protección** al consumidor interpondrá una demanda ante la *Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales* con el fin de **obtener** la satisfacción de una pretensión particular como lo es, a título de efectividad de la **garantía**:



i) la reparación del bien; ii) el cambio del producto; iii) la devolución del precio pagado; la **indemnización** de perjuicios en eventos relacionados con información y **publicidad engañosa**, servicios que suponen la entrega de un bien; asimismo, en el marco de la protección contractual se podrá declarar **abusiva** las cláusulas de un contrato, entre otros derechos contenidos en la **Ley 1480 de 2011**.

¿Cómo es el trámite?

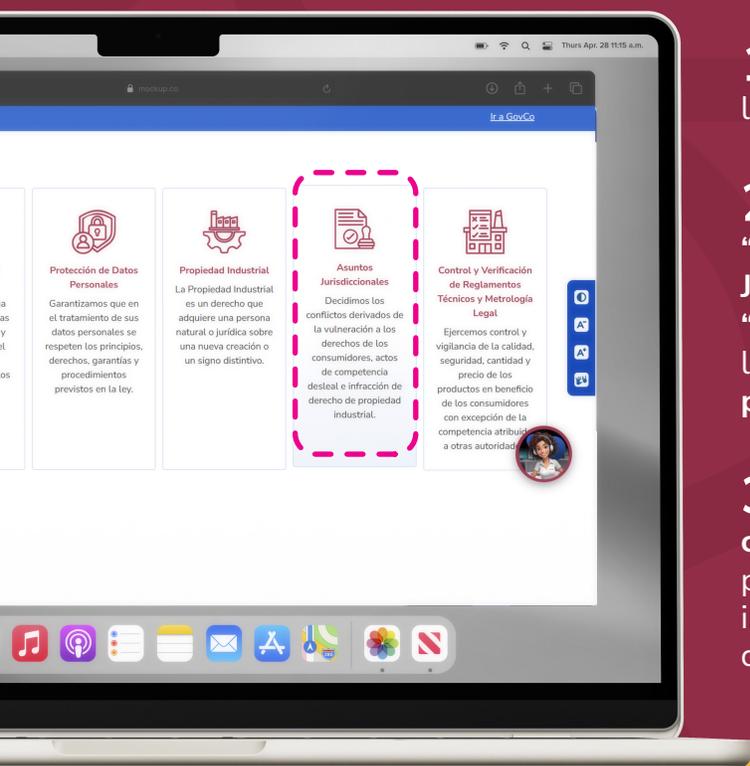
Si el monto de las pretensiones **no supera** los **40 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV)**, no se requiere **abogado** para presentar la demanda; en caso contrario, la representación legal es obligatoria.

Previo a la presentación de la demanda, el Estatuto del Consumidor establece que el consumidor debe presentar una **reclamación directa** al productor y/o proveedor por escrito, por teléfono o de forma verbal. Si transcurridos quince días hábiles no ha recibido respuesta, o la misma es desfavorable a lo solicitado, el consumidor se encuentra facultado para presentar una **demanda judicial**.



El documento de demanda debe contener **información clara** y **estructurada**, incluyendo la identificación de las partes con sus datos completos y direcciones de notificación, una descripción detallada de los hechos, las **pretensiones formuladas** con precisión, atendiendo las facultades jurisdiccionales con que cuenta esta Superintendencia, la cuantía del asunto.

Si se solicita **indemnización** de perjuicios, en los casos previsto en la ley, debe incluirse el **juramento estimatorio** conforme a la normatividad vigente. Además, deben adjuntarse las **pruebas** que se pretendan hacer valer (copia del reclamo directo, respuestas recibidas, contratos, facturas, correos electrónicos u otros documentos relevantes) que respalden la reclamación.



1- La demanda puede radicarse a través de la página web de la Entidad www.sic.gov.co/

2- En el banner principal, en la sección “TEMAS”, luego encuentra el tema “Asuntos Jurisdiccionales” y allí se escoge la opción de “Demande Aquí – Sitio para las partes”, el cual lo dirigirá al sitio denominado “Sitio para las partes”.

3.- Deberá registrarse con un usuario y contraseña e iniciar sesión, para luego seguir el paso a paso que le permitirá registrar la información necesaria para la radicación de su demanda.

Nota: En caso de que la demanda **sea inadmitida**, se podrá presentar el escrito de **subsanción** a través de la misma herramienta de “Sitio para las partes”; personalmente en el tercer piso de la **Carrera 13 No. 27-00**, o a través del correo electrónico **contactenos@sic.gov.co** cuyo recibo se entenderá presentado en tiempo, siempre que se radique antes de las **4:30 p.m.**, del último día hábil que tenga para hacerlo, de conformidad con lo dispuesto en el **artículo 109** del *Código General del Proceso*, indicando el número del proceso sobre el cual se va subsanar.



Dirígete a: www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor

Para más información detallada sobre el proceso para interponer una demanda, modelos útiles para presentar la reclamación previa o la demanda.

¿Con cuáles canales de atención cuenta el consumidor ante la SIC?

La SIC ofrece a los ciudadanos diversos canales de atención para brindar asesoría, tanto a través de plataformas en línea como de forma presencial, tales como:



Canal Virtual:

Atención e información inmediata sobre La Entidad, sus trámites y servicios



Canal Presencial:

Trámites e información general.



Canal Telefónico:

Comuníquese con nosotros si tiene alguna duda sobre el procedimiento para realizar su trámite.



Canal escrito:

Permite por medio de comunicaciones escritas realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y/u orientación.



Agendas Abiertas:

Solicitar una reunión con funcionarios o contratistas de la SIC para tratar asuntos relacionados con la entidad.



Pide una cita:

Estrategia de articulación público-privada que busca mejorar el entorno para el desarrollo de la actividad empresarial.



En esta plataforma la SIC actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores ante reclamaciones relacionadas con derechos del consumidor.

Para conocer los procedimientos y requisitos relacionados con la protección al consumidor, se puede consultar su página oficial: sedeelectronica.sic.gov.co.



**Superintendencia de
Industria y Comercio**

