

Rol de la Superintendencia de Industria y Comercio en el cumplimiento de estipulaciones especiales del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, frente a las operaciones mediante sistemas de financiación, en la ciudad de Montería

Autores: Karen Reyes Lugo & Ana Carolina Oviedo Bedoya.

Resumen:

De acuerdo con la legislación colombiana sobre la protección de los consumidores, se destaca que a través de la Ley 1480 del 2011 se consignaron tres objetivos en pro de la protección de los consumidores en los diferentes ámbitos de consumo. Por un lado, regular los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores. También precisar la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente, y dirigir las relaciones de consumo y la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial; de acuerdo con ello, el estatuto del consumidor establece en su artículo 45, una regulación específica para garantizar los derechos de los consumidores de los servicios financieros cuando se trata de una operación cuyo control y vigilancia o haya sido asignada a una autoridad administrativa en especial, que se concreta en ser el objeto central de este artículo. Se planteó el objetivo de describir el rol de la Superintendencia de Industria y Comercio con base al cumplimiento de las estipulaciones especiales del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, en las operaciones mediante sistemas de financiación, en la ciudad de Montería. Para ello, se precisó una metodología de revisión documental de tipo jurídica, con uso de fuente secundaria de información y aplicación de una técnica observacional con base a la legislación, jurisprudencia y doctrina revisadas. Los resultados sustentaron las acciones tomadas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el incumplimiento de entidades prestadoras de servicio de crédito en la ciudad de Montería con sujeción a los requisitos precisados en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011. Se concluyó que, al identificar estas falencias, se pueden proponer acciones preventivas y correctivas, lo cual dispone para la comunidad un beneficio social, que es la debida protección de los derechos de los consumidores de los servicios financieros que son vigilados por esta autoridad específicamente.

Palabras clave: Consumidor, Estipulaciones especiales, Protección al consumidor, sistemas de financiación.

Abstract:

According to the Colombian legislation on the protection of consumers, it is highlighted that through Law 1480 of 2011, three objectives were consigned to protect the protection of consumers in the different areas of consumption. On the one hand, regulate the rights and obligations that arise between producers, suppliers and consumers. Also specify the responsibility of producers and suppliers both substantially and procedurally. And Direct consumer relations and the responsibility of producers and suppliers towards the consumer in all sectors of the economy for which there is no special regulation. Accordingly, the consumer statute establishes in its article 45, a specific regulation to guarantee the rights of consumers of financial services, which is specified in being the central object of this article. The object raised was to describe de role of the

Superintendency of Industry and Commerce based on the compliance with the special stipulations of article 45 of Law 1480 of 2011, in operations through financing systems, in the city of Montería. For this, a legal documentary review methodology was required, using a secondary source of information and applying an observational technique based on the revised legislation, jurisprudence and doctrine. The results supported the actions taken by the Superintendence of Industry and Commerce on the non-compliance of credit service providers in the city of Montería subject to the requirements specified in article 45 of Law 1480 of 2011. It was concluded that by identifying these shortcomings, preventive and corrective actions can be proposed, which provides a social benefit for the community, which is the due protection of the rights of consumers of financial services.

Keywords: Consumer, special stipulations, consumer protection, financing systems.

Introducción

El estatuto del consumidor en Colombia es un privilegio de rango constitucional sustentado por el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia, cuando precisa 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 (...)” (Asamblea Nacional Constituyente, 1991). Con base a ello, se otorgan privilegios y amparos a los consumidores; resaltando que estos derechos como tal deben ser tutelados de manera efectiva por el ordenamiento a través de unas normas específicas. Se materializa el postulado constitucional para proteger a la parte más débil en la relación de consumo, que a su vez más adelante sustenta el principio in dubio pro-consumidor de que trata la Ley 1480 de 2011 cuando precisa “*Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean*” (Congreso de la República de Colombia, 2011. Ley 1480. Art. 35). Es decir, esas normas, se deben interpretar de la forma más favorable al consumidor, en caso de que exista una duda, siempre se resuelve a favor de este.

El presente artículo de investigación aborda el tema de la protección del consumidor desde las operaciones de los sistemas de financiación, que, de acuerdo con la regulación legal preexistente, han otorgado un reconocimiento a los derechos e intereses de los consumidores. Al revisar un contexto internacional, se encuentra que las primeras regulaciones en la materia destacan a la Organización de las Naciones Unidas. Estas, en el año de 1985, implementaron directrices sobre los derechos de los consumidores, dando paso a la creación de una guía para los Estados que desarrollaban en sus legislaciones nacionales la protección a los consumidores, (Organización de Naciones Unidas, 2016) y con base a las cuales se fundaron siete derechos: Recibir información clara, la elección libre de los productos o servicios, no ser discriminados por ningún motivo, recibir bienes o servicios de calidad, asociarse con otros consumidores, educación sobre el tema y compensación.

Más adelante, en el año 1999 las directrices fueron actualizadas con el objetivo que los Estados parte los implementaran adecuadamente en sus legislaciones. Fue así como en el año 2015 fueron revisadas nuevamente por la Asamblea de las Naciones Unidas; generando una orientación acerca del comercio electrónico, servicios financieros, servicios públicos, buenas prácticas comerciales, cooperación internacional y nuevos grupos intergubernamentales expertos en los derechos del consumidor. (Naciones Unidas, 2016)

Respecto a Colombia, conviene indicar que el Estado colombiano, presentó la primera regulación normativa sobre los derechos del consumidor mediante la Ley 731 del 1981, que fue denominada Ley General de Consumo y seguidamente fue expedida la Ley 1441 de 1982 para regular las asociaciones de consumidores; ese mismo año fue promulgado el decreto 3466 de 1982, denominado Estatuto General del Consumidor. (Jiménez Andrés, 2019) Posteriormente, con la entrada en vigor de la Constitución Política Colombia de 1991, el artículo 78 elevó el rango constitucional como un derecho fundamental de los consumidores; en consecuencia, se expidió el Decreto 2153 de 1992, otorgando competencias a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), tales como velar por la observancia de las disposiciones sobre protección de la competencia, Imponer las sanciones pertinentes por violación de las normas sobre prácticas comerciales restrictivas y promoción de la competencia, Imponer sanciones a las empresas oficiales o privadas que presten los servicios públicos de telecomunicaciones, energía, agua potable, entre otras, Imponer, previas explicaciones, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las sanciones que sean pertinentes por violación de las normas sobre protección al consumidor, entre otras competencias establecidas en el artículo segundo del decreto en mención.

Por último, se expidió la Ley 1480 del 2011, denominada como el Estatuto del Consumidor, que tiene como objetivo proteger, promover y garantizar la efectividad y libre ejercicio de los derechos de los consumidores, y que en su artículo segundo precisa el objeto de 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”*. (Congreso de la República de Colombia, Ley 1480 de 2011) Estas normas de protección al consumidor se aplican de manera general a las relaciones de consumo cargando sobre los productores y proveedores una responsabilidad frente al consumidor en los asuntos que no tengan una regulación normativa específica. (Congreso de la República de Colombia, Ley 1480 de 2011)

Ahora bien, teniendo en cuenta la importancia del consumidor en las relaciones económicas, se han fijado diferentes instrumentos para el acceso a bienes, productos y servicios financieros, para los cuales la ley precisa diferentes requisitos, precisamente para asegurar un equilibrio entre estas relaciones comerciales, así como el fomento de la transparencia y la competitividad de los comerciantes. De acuerdo a esto, y dadas las características de los comerciantes de mantener su estabilidad económica y comercial dentro de su ámbito profesional, se derivó la necesidad de implementar diferentes sistemas de financiación, que con el transcurrir del tiempo se han convertido en una modalidad de negocio recurrente, que les permite facilitar la

venta de sus productos cuando el cliente no cuenta con flujo de caja efectivo. Así, con el auge de estas operaciones financieras, cuando no eran realizadas directamente por entidades bancarias, se hizo necesaria su regulación normativa, por lo que surge en la ley 1480 de 2011 el artículo 45 describe las operaciones mediante sistemas de financiación. Con ella, se concretan las medidas de protección contractual contempladas en el Título VII de la ley en mención.

En este sentido, se debe conocer y comprender el comportamiento del consumidor, para entender la importancia de la regulación estatutaria de los derechos del consumidor en cuanto a las modalidades de sistemas crediticios, que se hace extremadamente útil y pertinente para aseverar la seguridad jurídica al consumidor, al brindarle un mejor conocimiento de la norma a través de este estudio netamente teórico de la vulneración de los derechos de los consumidores de los servicios financieros, por lo que se hace necesario destacar la protección al consumidor frente a los establecimientos que han violentado este régimen de protección, acogiendo de manera detallada y prolija los pasos, competencia, deberes y obligaciones tanto de los consumidores como de los establecimientos, a partir de estas acciones realizadas por la SIC, en la cual se intervino a determinados establecimientos que prestaban servicios de financiación a los consumidores financieros en la ciudad de Montería.

Teniendo en cuenta lo anterior, este trabajo aterriza las anteriores precisiones y su aplicación en la ciudad de Montería, Córdoba. Esto, con el objetivo de describir el cumplimiento de las estipulaciones especiales del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, en las operaciones mediante sistemas de financiación, en la ciudad de Montería; realizado a partir de la precisión y verificación de sí los establecimientos que ofrecen servicios crediticios ajenos a los contemplados por una ley especial estipulada para operaciones crediticias y financieras, están cumpliendo con las estipulaciones especiales que han sido establecidos en el artículo 45 del Estatuto del Consumidor. Para la concreción de este objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos, Diagnosticar el cumplimiento de las estipulaciones especiales derivadas del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 por parte de las personas que ofrecen sistemas de financiación directa a los consumidores en la ciudad de Montería. Describir el principio de confianza legítima, como herramientas que blindan al consumidor frente al actuar de estas personas naturales o jurídicas que ofrecen sistemas de financiación directa a los consumidores en la ciudad de Montería, y estudiar el alcance de las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en el control y vigilancia de las personas naturales y jurídicas que ofrecen sistemas de financiación directa a los consumidores en la ciudad de Montería

Para ello, la estructura del artículo, presenta un diagnóstico de la situación de dichas entidades en Montería, frente al cumplimiento o no de las estipulaciones; hace una descripción del principio de seguridad jurídica y confianza legítima, como herramientas que blindan al consumidor frente al actuar de estas personas naturales o jurídicas que ofrecen estos servicios; y, precisa el alcance de las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para garantizar los derechos de los consumidores de los servicios financieros; teniendo en cuenta que la SIC, es la

autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, a través del ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales.

1. Diagnóstico frente al cumplimiento de las estipulaciones especiales derivadas del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 por parte de los establecimientos comerciales que ofrecen sistemas de financiación directa a los consumidores en la ciudad de Montería

1.1 Las estipulaciones especiales derivadas del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011

En el marco legal de Colombia, las relaciones que surgen entre el consumidor y el productor o proveedor se encuentran reguladas por la Ley 1480 del 2011, denominada como Estatuto del Consumidor. Para comprender el alcance de la protección otorgada por esta ley, es fundamental entender la naturaleza de la relación de consumo. Esta relación tiene connotación económica y no se limita exclusivamente al contrato de consumo, sino que también abarca toda aquella dinámica como lo es la competencia, la publicidad, el marketing, entre otros¹. Estos aspectos tienen un efecto directo en los derechos y obligaciones tanto de los consumidores como de los productores y proveedores.

De hecho, el derecho de consumidor es una rama que involucra el estudio de diferentes fenómenos sobre la relación de consumo de forma que se logre la protección de los intereses de los consumidores. Entendiendo esta rama como ese conjunto de normas, reglas e instrumentos con el objetivo de la protección en el mercado. Pues bien, el nuevo estatuto del consumidor se creó con la finalidad que sea la garantía legal dada por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos. Sobre estos elementos, la SIC ha precisado los aspectos que se concretan en la tabla 1.

Tabla 1 Descripción de elementos para la garantía legal de productos y servicios en Colombia

Calidad	Idoneidad	Seguridad
Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él. Está determinada por la conformidad de un bien o servicio con sus propiedades y atributos propios y por todo aquello que haya sido informado	Es la aptitud del bien o servicio para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado. Está determinada por el nivel de satisfacción de las necesidades para las cuales haya sido producido, así como por el cumplimiento de las condiciones	Es la condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización - teniendo en cuenta la duración, la información suministrada y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento- no presenta riesgos irrazonables para la salud

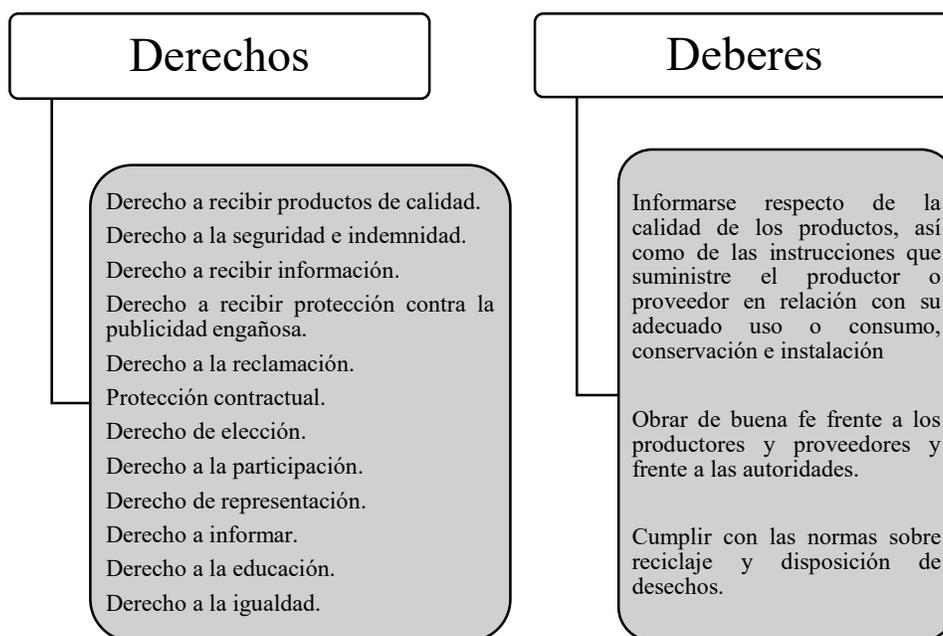
¹ La Corte Suprema de Justicia Colombiana, definió la relación de consumo como: “Constituye una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos” (Corte suprema de justicia de Colombia, 2009).

por el productor o proveedor respecto de sus condiciones o características.	que hayan sido informadas al consumidor.	o integridad de los consumidores.
---	--	-----------------------------------

Fuente: Creación propia con base a SIC (2021)

Con relación a ello, es pertinente indicar que el consumidor dentro del mercado también tiene derechos, deberes y mecanismos de protección, tal como se describen en la Figura 1. En concordancia ella, la Ley 1480 del 2011 determina los aspectos más notorios que comprende la regulación de distintas situaciones que presentan el día a día de las relaciones de consumo, de tal forma que antes de esta regulación no existían normas específicas de protección al consumidor. Lo que, es un avance importante en la constitución de un programa completo y eficiente de protección al consumidor colombiano.

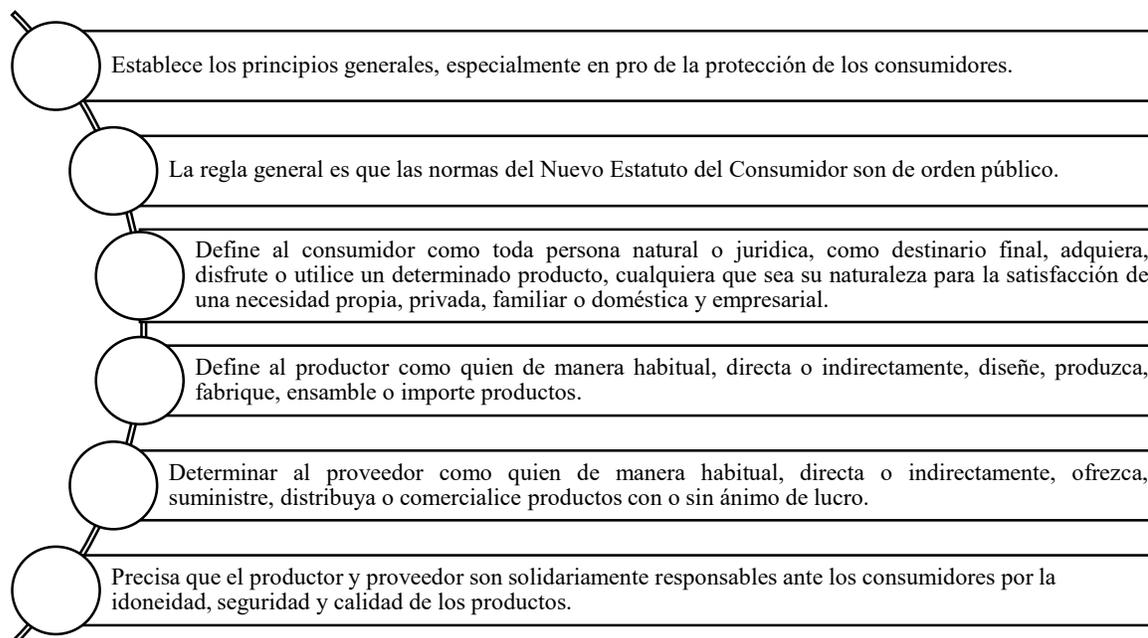
Figura 1 deberes y derechos de los consumidores.



Fuente: Elaboración propia tomada del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011.

Así mismo, esta ley consignó unos aspectos relevantes en función a la comprensión de su sustento en pro de la protección al consumidor, precisados en la figura 2.

Figura 2 Aspectos importantes de la Ley 1480 de 2011.



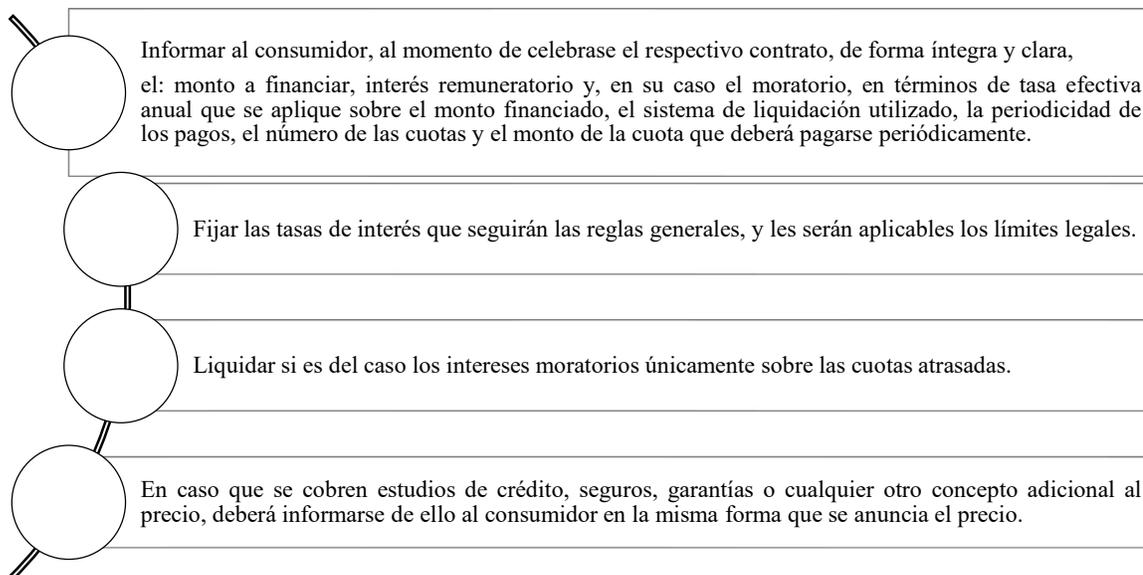
Fuente: Creación propia con base a revisión de la Ley 1480 de 2011

Pues bien, el Capítulo IV de la Ley 1480 de 2011, se encarga de regular específicamente los temas referentes a las operaciones mediante sistemas de financiación, desarrollando en el artículo 45, las disposiciones que deben atender aquellas personas que lleven a cabo este tipo de operaciones, bien sean de crédito² o contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorga financiación de manera directa; estas disposiciones normativas establecen que las condiciones especiales que se describen en la figura 3.

“Aquellos créditos que son otorgados 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” (Congreso de la República de Colombia, 2011. Art. 45):

Figura 3 Deberes de los productores y proveedores que utilicen sistemas de financiación.

² Operación financiera en la que una persona que es denominada acreedor realiza un préstamo por una suma de dinero a otra persona denominada deudor.



Fuente: Elaboración propia tomada del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011

De acuerdo a ello, se afirma que, en la mencionada disposición legal, las estipulaciones especiales anteriormente indicadas, condicionan su aplicación a aquellas operaciones cuyo control y vigilancia no haya sido asignado a alguna autoridad administrativa en particular, en donde sea competencias administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor. Así, al analizar las obligaciones que estas personas deben cumplir al momento de otorgar esta financiación, por ejemplo, el deber de informar, implica que aquellas personas que quieran adquirir un crédito debieron haber recibido por parte del prestamista la información bajo una reglas específicas que indique que la misma se brindó evitando inducir al consumidor a un error, garantizando que esa información suministrada al consumidor sobre el crédito sea clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan tal como lo dispone también el estatuto del consumidor en su artículo 23, estableciendo para el consumidor la información como un derecho. Bajo este sentido, se debe asociar el derecho a la información como un claro elemento de la eficacia de la relación contractual. Y es que, de no ser así, se estaría violentando el consentimiento del consumidor a tomar una decisión libre e informada; lo que a su vez generaría la ineficacia de la obligación.

En cuanto a la tasa de interés, la ley 1480 de 2011, en el artículo 45 numeral 2, contempla que la misma debe estar conforme a las establecidas por la ley vigente. Esto indica que ningún crédito podrá estar excediendo esas tasas de interés fijada por la ley, al igual que en su numeral 3 que regula lo referente a la liquidación del interés moratorio, estableciendo que este se debe liquidar únicamente sobre las cuotas atrasadas, recordando que los intereses moratorios definidos por la sentencia C-604/12 de la corte constitucional “Los intereses moratorios son aquellos que se pagan para el resarcimiento tarifado o indemnización de los perjuicios que padece el acreedor por

no tener consigo el dinero en la oportunidad debida” es decir, son un porcentaje que se cobra cuando existe atraso en el pago del crédito. (Sentencia C-604, 2012)

Por otro lado, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene como misión principal la protección del consumidor, bajo los siguientes términos “La SIC salvaguarda los derechos de los consumidores, protege la libre y sana competencia, actúa como autoridad nacional de la propiedad industrial y defiende los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales” (SIC; 2017) Así, esa protección la realizan a través de un conjunto de normas destinadas para proteger al consumidor en donde la Superintendencia de Industria y Comercio vigila la aplicación de esas normas.

1.2 Situación de personas naturales o jurídicas en Montería, frente al cumplimiento de las estipulaciones especiales en operaciones de sistemas de financiación

De manera preliminar se debe indicar que en 2018 en la ciudad de Bogotá D.C, con el fin de proteger los derechos de los consumidores del sector financiero diferente del bancario, la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de las Casas del Consumidor del país, adelantó 151 visitas administrativas de inspección a empresas que realizan operaciones de crédito y ventas con financiación directa en ciudades como Bogotá, Pereira, Armenia, Barranquilla, Ibagué, Montería, Neiva, Villavicencio y Popayán. En estas visitas se verificó el cumplimiento de la normatividad relacionada con operaciones de crédito mediante sistemas de financiación directa, en particular la usura, así como otras normas de protección al consumidor, las sanciones a diferentes empresas de este sector, por cobros excesivos en intereses corrientes y/o gastos adicionales al monto del crédito que superan el límite de la usura, ascienden a más de \$ 2.680 millones. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2018)

Otras irregularidades que atentan contra los derechos de los consumidores, tales como, cobro de cargos por pago anticipado, publicidad e información engañosa, no atención del derecho de retracto, cláusulas abusivas y prohibidas, fueron sancionadas con multas por \$ 2.186 millones. En total, las sanciones a este sector financiero diferente del bancario ascienden a 4.866 millones. Entre las principales irregularidades se destacan cobros excesivos en las operaciones de crédito con financiación directa que superan los límites legales establecidos para la tasa de usura, así como otro tipo de vulneraciones a los derechos del consumidor como: cobro de cargos por pago anticipado, publicidad e información engañosa, no atención del derecho de retracto, cláusulas abusivas y prohibidas. En múltiples casos, las visitas fueron producto de quejas presentadas en las Casas del Consumidor por consumidores o usuarios, así como por algunas autoridades de control del orden local.

Como consecuencia de lo anterior, después de agotar el procedimiento sancionatorio respectivo, a la fecha, la Superintendencia de Industria y Comercio ha proferido 65 sanciones por \$ 4.866 millones en contra de diferentes cooperativas, sociedades y personas naturales que

pertenecen a este sector, por infringir las normas de protección al consumidor, en especial, las relativas a las operaciones de crédito mediante sistemas de financiación directa diferentes del bancario. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2018)

De forma específica, en la ciudad de Montería, se encontraron establecimientos comerciales que prestan servicios de financiación bajo la regulación del artículo 45 de la Ley 1480 2011. De acuerdo con ello y teniendo en cuenta el objetivo del trabajo, se pretende determinar si estos establecimientos están cumpliendo con los parámetros del artículo. Lo anterior, teniendo en cuenta el comportamiento comercial de esas personas naturales y jurídicas que se encuentran realizando este tipo de operaciones, por ejemplo, con la finalidad de mantener la estabilidad económica de su establecimiento; generando que, por desconocimiento, o bien, de manera intencional infrinjan las disposiciones establecidas por la ley para este tipo de operaciones.

Para determinar si se están cumpliendo los requisitos del anterior artículo, se establecieron unos parámetros para ver si las entidades que prestan servicio de financiación que están amparada bajo este artículo, estaría cumpliendo o no con la normatividad anteriormente descrita se establecieron los siguientes parámetros: si están informando la siguiente tasa de interés, plazo de pago, porcentaje de cuota inicial, incentivos, copia de contrato, descripción del servicio entre otros parámetros. Así, si el consumidor tiene problemas con las entidades financieras puede ejercer sus derechos a interponer una queja, reclamo o solicitud ante la entidad financiera, las solicitudes ya mencionadas se pueden hacer a través de vía telefónica, personalmente y/o mediante la página web de la entidad; en caso tal de que el consumidor no se sienta satisfecho con la respuesta puede acudir al defensor del consumidor financiero y si este tampoco cumple con sus expectativas se puede dirigir a la Superintendencia Financiera de Colombia que es la máxima autoridad. En Montería arrojó la SIC que las empresas y/o sociedades implicadas serían las precisadas en la figura 4.

Figura 4 Establecimientos de comercios implicados en Montería

Fuente: Creación propia con base a datos de la SIC (2018)

Pues bien, la protección al consumidor, y con ello, la identificación de las faltas y/ u omisiones de las empresas hacia estas garantías que trajo consigo la Ley 1480 de 2011, ha sido una tarea que se ha tomado con mucha responsabilidad la superintendencia de Industria y Comercio (SIC) puesto que a lo largo de esta investigación realizada por la SIC, se puede apreciar que no solo tomaron en cuenta la omisión a las garantías, sino también se descubrieron delitos contemplados en el código penal como lo es la usura, bajo la siguiente tipificación.

N ^o	Establecimiento de comercio/persona natural/persona jurídica	Ciudad	Monto de la sanción	Cargos
MONTERÍA				
1	Persona Jurídica SOCIEDAD COOPERATIVA DE MICROFINANZAS SOCOMIR NIT. 830.136.943-6	Montería	\$31.249.680	-Violación al régimen de protección al consumidor y las disposiciones relativas a las operaciones mediante sistemas de financiación.
2	Persona Jurídica CREDIJAMAR S.A. NIT. 900.461.448-8	Montería y Barranquilla	\$18.442.925	-Violación al régimen de protección al consumidor y las disposiciones relativas a las operaciones mediante sistemas de financiación.
3	Persona Jurídica SUMAS Y SOLUCIONES S.A.S NIT. 900.317.004-6 Establecimiento de comercio SUMAS Y SOLUCIONES	Montería	\$164.060.820	-Violación al régimen de protección al consumidor y las disposiciones relativas a las operaciones mediante sistemas de financiación.
4	Persona Jurídica FUNDACIÓN LINEA SOCIAL NIT. 900.401.679-6	Montería	\$27.343.470	-Violación al régimen de protección al consumidor y las disposiciones relativas a las operaciones mediante sistemas de financiación.
5	Persona Jurídica SOLUCIONES FINANCIERAS S Y F S.A.S. NIT. 900.623.031-7	Montería	\$2.343.726	-Violación al régimen de protección al consumidor y las disposiciones relativas a las operaciones mediante sistemas de financiación.
6	Persona Jurídica SOLUCIONES FINANCIERAS Y DE NEGOCIOS S.A.S. NIT. 900.711.586-1	Montería	\$78.124.200	-Violación al régimen de protección al consumidor y las disposiciones relativas a las operaciones mediante sistemas de financiación.
7	Persona Jurídica COOPERATIVA AGROPECUARIA DEL SINÚ MEDIO NIT. 900. 352.429-0	Montería	\$3.124.968	-Violación al régimen de protección al consumidor y las disposiciones relativas a las operaciones mediante sistemas de financiación.
8	Persona Jurídica SOLFINSAS DEL SINU S.A.S. NIT. 900.476.911-2	Montería	\$20.312.292	- Usura. -Violación al régimen de protección al consumidor y las disposiciones relativas a las operaciones mediante sistemas de financiación.
9	Persona Jurídica CORPORACIÓN INTERACTUAR NIT. 890.984.843-3	Montería	\$31.249.680	-Violación al régimen de protección al consumidor y las disposiciones relativas a las operaciones mediante sistemas de financiación.
10	Persona Jurídica COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS CON EXPERIENCIA EN CRÉDITO SIGLA COOEXPOCREDIT EN LIQUIDACIÓN NIT: 900.161.180 Persona Jurídica ORIGINAR SOLUCIONES LTDA NIT: 900.511.858	Montería	\$140.623.560	- Usura. -Violación al régimen de protección al consumidor y las disposiciones relativas a las operaciones mediante sistemas de financiación.

“El que reciba o cobre, directa o indirectamente, a cambio de préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes o servicios a plazo, utilidad o ventaja que exceda en la mitad del interés bancario corriente que para el período correspondiente estén cobrando los bancos, según certificación de la Superintendencia Bancaria, cualquiera sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disimularla, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a noventa (90) meses y multa de sesenta y seis punto sesenta y seis (66.66) a trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El que compre cheque, sueldo, salario o prestación social en los términos y condiciones previstos en este artículo, incurrirá en prisión de cuarenta y ocho (48) a ciento veintiséis (126) meses y multa de ciento treinta y tres puntos treinta y tres (133.33) a seiscientos (600) salarios mínimos legales mensuales vigentes”. (Cód. Penal de Colombia, Ley 590 de 2000. Art. 305)

Dentro de las investigaciones, también se puede observar que dentro de los procesos judiciales que se puedan adelantar como fue el caso de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTANDER LTDA. “COMULTRASAN” que incurrió en información engañosa e incumplimiento de las estipulaciones especiales que regulan las operaciones de crédito contemplados en el TITULO VI DE LA PUBLICIDAD en su artículo 30, de las prohibiciones y responsabilidad.

Como se puede apreciar, dentro del ordenamiento jurídico colombiano, los consumidores no solo gozan de las garantías del estatuto del consumidor, sino que la ley penal colombiana contempla en sus códigos las faltas, las penas y multas a las cuales las empresas que violan el régimen de protección al consumidor y las disposiciones relativas a las operaciones de crédito mediante sistemas de financiación puedan, haya o estén realizando que pongan en peligro la normativa y sus garantías. En el caso de la usura, como se pudo observar en la figura anterior, en Montería de las 10 empresas de las cuales la SIC realizó investigaciones al menos dos de ellas se pudo determinar la presunta comisión de este delito.

2. Descripción del principio de confianza legítima, como herramientas que blindan al consumidor frente al actuar de estas personas naturales o jurídicas que ofrecen estos servicios en la ciudad de Montería

El principio de confianza legítima es considerado por la Corte Constitucional como un principio autónomo que se encuentra directamente relacionado con los principios de buena fe, seguridad jurídica y respeto por los actos propios. Con base al autor Roa F (2009), el principio de confianza legítima, los actos y omisiones de la administración en sus relaciones con los administrados, así como para el caso objeto de estudio del presente artículo, se deriva de la relación de los productores y proveedores frente al consumidor, pueden infundir en sus expectativas

favorables que aquella no puede eliminar de manera súbita, por cuanto la confianza del consumidor en la estabilidad de la actuación de dicho productor o proveedor es digna de protección. En este sentido, se deduce una analogía del principio de confianza legítima, pero aterrizado al tema de la protección de consumidor. Entonces, así como por ejemplo el autor resalta que las actuaciones u omisiones del Estado no puede afectar la expectativa ya creada en los ciudadanos, se asocia a que los productores o proveedores una vez generada una expectativa legítima al consumidor, no pueden afectarla.

Este principio pretende proteger al ciudadano, así como al consumidor frente a cambios bruscos e intempestivos efectuados por las autoridades, casos en los cuales se altera de manera sensible su situación, y en función de la buena fe. (Oviedo C 2010) destaca que el Estado debe proporcionar al afectado tiempo y medios que le permitan adaptarse a la nueva situación, exigiendo a las autoridades y a los particulares mantener una coherencia en sus actuaciones.

Por otro lado, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha establecido que el principio de la confianza legítima consiste en una proyección de la buena fe que debe gobernar la relación entre las autoridades y los particulares, partiendo de la necesidad que tienen los administrados de ser protegidos frente a actos arbitrarios, repentinos, improvisados o similares por parte del Estado. (Sentencia T-244, 2012). Igualmente, señala Claudia Oviedo, que este principio propende por la protección de los particulares para que no sean vulneradas las expectativas fundadas que se habían hecho sobre la base de acciones u omisiones estatales prolongadas en el tiempo, y consentido expresa o tácitamente por la administración ya sea que se trate de comportamientos activos o pasivos, regulación legal o interpretación normativa. (Oviedo C, 2010)

Según Guerrero M (2003), se trata de situaciones en las cuales el administrado no tiene realmente un derecho adquirido, porque su situación jurídica es susceptible de modificación por las autoridades. Sin embargo, si la persona tiene razones objetivas para confiar en la estabilidad de la regulación y el cambio repentino de la misma altera la manera sensible su condición, entonces el principio de confianza legítima protege esta situación. Lo que a su vez activa el ya mencionado principio del indubio pro consumidor. Esto, en la medida que se acrediten los fundamentos para indicar que en el momento en que el consumidor hizo adquirió la obligación, lo hizo bajo la confianza de unos parámetros claros que por ejemplo, no viciaran su consentimiento.

En esta misma línea, se debe precisar que la confianza legítima, a su vez, está regida por diferentes principios. Entre ellos se encuentra la Seguridad Jurídica. En sentencia T-284 de 1994 la Corte Constitucional definió la seguridad jurídica como aquella situación estable y definida conforme a derecho, que se encuentra fundamentada en el imperio de la justicia dentro de un determinado orden social. (sentencia T-284, 1994) Este principio requiere de una situación jurídica definida que acarree consecuencias también jurídicas, las cuales sean plenamente identificadas y determinadas por el sujeto de derecho dentro de la sociedad y garantizadas por el Estado. Por ello, la seguridad jurídica apunta, en últimas a la estabilidad de la persona dentro del ordenamiento, de forma tal que la certeza jurídica en las relaciones de derecho público o privado prevalezca sobre

cualquier expectativa, indefinición o indeterminación. Este principio es para el administrado una garantía frente a las actuaciones del Estado, que le permite conocer con certeza lo que está permitido, prohibido, y de esta manera no verse afectado con las decisiones improvisadas y repentinas de la administración (Oviedo C, 2010, p. 9)

Seguidamente se haya el principio de Buena Fe. Este es un principio constitucional que obliga a que las autoridades y a la misma ley, a que presuman las conductas con base a un comportamiento recto, idóneo, libre de malas intenciones. Se ahínca en ese carácter moral de la realización de una acción. El artículo 83 de la Constitución política se comprende sobre el principio de la buena fe, contemplando que las actuaciones de los particulares y de las autoridades deberán ceñirse a los postulados de buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquéllos adelanten ante éstas. (Constitución Política de Colombia, 1991)

La jurisprudencia constitucional ha definido el principio de buena fe como un imperativo de honestidad, confianza, rectitud, decoro y credibilidad que acompaña a la palabra comprometida, que se presume en todas las actuaciones y se erige en pilar fundamental del sistema jurídico, y que debe tenerse en cuenta para la interpretación y aplicación de las normas que integran el sistema jurídico. (Sentencia T-135, 2010)

También se encuentra el principio de Respeto de los Actos Propios. La doctrina de los actos propios proclama el principio general de derecho que norma la inadmisibilidad de actuar contra los propios actos. Constituye un límite del ejercicio de un derecho subjetivo, de una facultad, o de una potestad, como consecuencia del principio de buena fe y, particularmente, de la exigencia de observar, dentro del tráfico jurídico, un comportamiento consecuente. (Sentencia T-772, 2003)

Para la Corte Constitucional, el principio de respeto del acto propio opera cuando un sujeto de derecho ha emitido un acto que ha generado una situación particular, concreta y definida a favor de otro. (Sentencia T-244, 2012). Bajo este entendido se impide a ese sujeto de derecho modificar unilateralmente su decisión, pues la confianza del administrado no se genera por la convicción de la apariencia de legalidad de una actuación, sino por la seguridad de haber obtenido una posición jurídica definida mediante un acto que creó situaciones particulares y concretas a su favor. (Sentencia T-244, 2012).

Por último, se encuentra el principio de proporcionalidad, que como principio jurídico se enmarca y pertenece a la teoría general de los principios fundamentales que se constituyen en los límites a la actividad limitadora del legislador, Es considerada como criterio de control de aplicación normativa (Vargas A & Bohorquez, p. 3). En caso de conflicto entre dos principios, se optará por la protección de aquél que resulte desproporcionadamente afectado con relación al beneficio que la protección del otro principio en conflicto represente. Dicho postulado se aplica de forma eficaz en el reconocimiento real de cual derecho debe ser protegido sobre otro en la problemática que se ha planteado a lo largo de este escrito, como ocurre cuando no se cumplen las estipulaciones especiales de las operaciones de financiación anteriormente descritas.

El principio de proporcionalidad desde la antigüedad se ha convertido en una regla administrativa exigida en toda actividad, siempre que esta pueda llevarse a cabo dentro de un margen de apreciación y el legislador no haya fijado la medida adecuada necesaria y subsidiaria (Vargas A & Bohorquez, p. 8). La aplicación del principio de proporcionalidad debe; estar dirigido a cumplir con un fin legítimo e imperioso y desarrollarse a través de medios plenamente ajustados a la legalidad, que garanticen el respeto por el debido proceso y la dignidad de las personas. Igualmente, debe ser necesario para materializar tal finalidad. Finalmente, debe ser ajustado al contexto de los mandatos del Constituyente, esto es, no pueden sacrificar en exceso otros intereses constitucionalmente protegidos en aras de promover una finalidad constitucional específica

3. Alcance de las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en el control y vigilancia de las personas que ofrecen sistemas de financiación directa a los consumidores en la ciudad de Montería

Como ya se indicó, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), es el organismo nacional que protege la competencia, así como los datos personales. Así mismo, el funcionamiento de desempeño de sus funciones administrativas y judiciales insta la protección los derechos de los consumidores y administra el sistema nacional de derecho de propiedad industrial. De esta forma en virtud de la protección al consumidor, esta entidad acoge dicha responsabilidad de vigilar la observancia de las disposiciones contenidas en el estatuto del consumidor, Ley 1480 de 2011, en tal virtud tramita las denuncias que se presentan e inicia investigaciones de oficio tendientes a establecer su contravención.

De acuerdo con ello, en los sistemas económicos abiertos basados en la libertad empresarial, el mercado asume un papel de primer orden ya que constituye la estructura comunicativa de la oferta y la demanda. Por ello, la política de protección al consumidor despliega su fundamento en el reconocimiento de la necesidad de acciones tendientes a reconocer los derechos de los consumidores. En este campo tiene facultades administrativas para ordenar la suspensión de conductas ilegales, sancionatorias para reprimir a los infractores y jurisdiccionales para resolver sobre la garantía mínima presunta. En virtud de la protección del consumidor, la SIC ha realizado investigaciones sobre estos sistemas de financiación las cuales son publicadas en la página oficial de la entidad proporcionando su fácil acceso a la información cumpliendo con su objetivo de garantizar el reconocimiento de la necesidad de acciones tendientes a reconocer los derechos de los consumidores dentro de las políticas de protección.

En este sentido, se pretende que los proveedores de servicios financieros informen de manera clara y oportuna a los consumidores, sobre temas como: las tasas de interés, el monto a financiar, si deben adquirir seguros, si deben realizar pagos adicionales al crédito y demás aspectos incluidos en el contrato. Además, que la publicidad de los servicios sea clara y no induzca o pueda

inducir en error a las personas. Así, se educa al consumidor se previenen situaciones de fraude que perjudiquen tanto a proveedores como a consumidores.

Así, como se ha indicado, existe sustento desde el artículo 78 de la Constitución Política colombiana la cual hace referencia a la protección de los derechos a los consumidores. De tal forma, la Ley 1480 de 2011 mediante la cual se expide el estatuto del consumidor se sustenta en sus objetivos fundamentales ubicado en el artículo primero de la ley “(...) 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 (...)” Siendo, así las cosas, mediante el estatuto del consumidor se evidencia el alcance de esas funciones asignadas a esta entidad administrativa mostrando de primera mano que en sus prioridades se encuentra la protección al consumidor. (Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011. Art. 78)

En ese mismo orden de ideas, el párrafo 1° del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 señala que “(...) 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 reglamentados por el Gobierno Nacional (...)” del cual se destaca que, mientras no haya una entidad que sea competente para conocer de las disposiciones relacionadas con operaciones de crédito y vigilancia en su actividad económica, será competente el Gobierno Nacional la protección al consumidor como un derecho fundamental intrínseco. (Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011. Art. 45)

Además de lo anterior, se expide el decreto 1368 de 2014 el cual trae como objetivo reglamentar 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 los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011. Además, marca el ámbito de aplicación del citado decreto estipulando que:

- a. Todas 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,
- b. A los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorguen de forma directa financiación.

En ese mismo orden de ideas, el Decreto 1368 de 2014 se hace relevante e importante conforme a lo establecido en su artículo 7, ya que precisa las reglas generales para la celebración

de los contratos mediante los sistemas de financiación acogiendo las reglas descritas en la siguiente tabla

Tabla 2 Reglas estipuladas en el Decreto 1368 de 2014

Regla	Característica
Estipulación libre de la tasa de interés	Incluye la tasa de interés remuneratoria como moratoria que será cobrada al consumidor, que no podrán superar el límite máximo legal, con base a los establecido en el artículo 884 del Código de Comercio, en concordancia con el artículo 2231 del Código Civil y el artículo 305 del Código Penal.
En contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios	El monto financiado se calculará tomando como base el precio menos la cuota inicial si la hubiere. Si el precio anunciado se incrementa por razón o causas asociadas a la financiación, la diferencia se reputará como interés. El monto financiado para las operaciones de crédito de consumo será el valor total del crédito.
Respecto del mismo saldo o cuota y durante el mismo lapso	No se puede hacer cobro simultáneo de intereses remuneratorios y moratorios
Sobre intereses pendientes	No generarán intereses
Sobre intereses moratorios	No se puede exigir pago por adelantado
En 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	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 periodo restante.
En contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación	
Si no existe cláusula aceleratoria	Los intereses moratorios solo se causarán respecto del monto de las cuotas vencidas.
En caso del fallecimiento del deudor En caso de pérdida de la garantía del bien dado en garantía	Podrán contratarse seguros cuyo objeto sea amparar el pago del crédito

Fuente: Creación propia con base revisión del artículo 7 Decreto 1368 de 2014

En este sentido, con la entrada en vigor de la Ley 1480 de 2011 la SIC asumió nuevas responsabilidades, además de prepararse en la parte técnica de la contratación y capacitación de personal para el cumplimiento de sus funciones y el trámite de las diferentes reclamaciones recibidas, se creó un departamento o único encargado de direccionar las políticas de control interno

para el manejo de las denuncias, quejas, reclamos o demandas, así como la implementación de estrategias como la de “iniciativa para hacer frente a la ilegalidad en defensa de los derechos del consumidor” que está encaminada a combatir las manifestaciones de ilegalidad que tienen una incidencia directa con la protección de los derechos del consumidor, desde la órbita de las funciones de la Superintendencia y otras que le hacen frente a la problemática entre consumidores y productores.

La Superintendencia de Industria y Comercio cumple con funciones específicas, como es la de disponer de facultades jurisdiccionales con el propósito de proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad e intereses económicos, por tanto, sustentado en el artículo 145 de la ley 446 de 1998, la SIC en materia de protección al consumidor, ejercería las atribuciones jurisdiccionales. Así, cuando la información publicitaria contiene información engañosa o no cumple con los requisitos de las normas de protección de los derechos del consumidor, se ordena detener y corregir la distribución en las mismas condiciones a costa del anunciante. También, determinar la validez de las garantías de productos y servicios de acuerdo con la legislación de protección al consumidor o las garantías contractuales (si son más amplias). Igualmente, dictar las órdenes necesarias para suspender inmediata y preventivamente la producción y venta de bienes y/o servicios por treinta (30) días, prorrogables por igual período durante el período de suministro. Y, si el público necesita asesoramiento, se supone que cualquier incumplimiento de la legislación de protección al consumidor por parte de un proveedor u organización de consumidores será investigado y sancionado. (Legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991 entre otras Ley 446 1998. Art. 145)

De hecho, en el marco de sus funciones, sobre las investigaciones realizadas por la SIC, se encontró el caso de investigación a Nanocred Colombia, propietaria de “Profin App” por presuntas violaciones de los derechos de los consumidores y el régimen de datos personales. Fue así como el 12 de mayo del 2022 en Bogotá D.C, la superintendencia de industria y comercio en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor abrió investigaciones administrativas por las presuntas vulneraciones al régimen de protección al consumidor en el marco de las operaciones de crédito que realizaba a través de “PROFIN”

Esta inició como consecuencia de una averiguación preliminar que incluyó requerimientos de información y visitas de inspección al establecimiento de comercio en donde opera la sociedad NANOCRED COLOMBIA S.A.S. y a la aplicación “PROFIN”, la Superintendencia de Industria y Comercio encontró mérito para iniciar investigación administrativa contra esta sociedad, al evidenciar que en al menos 20 créditos se estaría realizando el cobro de intereses a los consumidores por encima del límite legalmente permitido. De esta misma forma, dentro del marco de su investigación, se demostró que esta empresa que realizaba operaciones de crédito incurrió también en las siguientes infracciones descritas en la tabla 3.

Tabla 3 Elementos de infracciones determinadas por la SIC contra Nanocred Colombia S.A.S

Infracción	Motivos de la infracción
Información engañosa	Al indicar a los consumidores que el cargo por el uso de la plataforma es “opcional”, cuando en realidad el cobro es automático. También, por no suministrar información suficiente, precisa y oportuna en el contrato de préstamo, pudiendo generar vicios del consentimiento.
Publicidad engañosa	Al incluir la afirmación “PROFIN es una marca vigilada por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC). Lo que genera presunción de un servicio reglamentado y avalado, sin que así lo sea.
Falta de información	Al no suministrar al consumidor la información que debe constar por escrito relacionada con el lugar de la suscripción del contrato, el domicilio de la sociedad y la tasa de interés máxima legal vigente al momento de la celebración del contrato.
Usura	Por cobrar intereses por encima del límite máximo legal.
Información incompleta	no suministrar a los consumidores, dentro de la aplicación “PROFIN APP”, los datos acerca del nombre y número de identificación tributaria de NANOCRED COLOMBIA S.A.S., ni su dirección de notificación judicial, entre otros datos relevantes.
No contar con mecanismos de atención de PQRS	No tenía mecanismos para que los consumidores pudieran radicar sus peticiones, quejas y reclamos, con fecha y hora de radicación y un mecanismo para su seguimiento.
No atender los requerimientos de información realizados por la Autoridad,	Violación a las órdenes impartidas e incumplimiento de instrucciones por parte de esta Superintendencia

Fuente: Creación propia con base a SIC, 2018

En el marco de las competencias para vigilar las operaciones mediante sistemas de financiación, esta entidad no otorga ningún aval frente al cumplimiento de la normatividad por parte de estos comercios electrónicos o aplicaciones, por lo que, en caso de advertir el uso de proclamas en tal sentido, los consumidores podrán acudir a esta Autoridad para denunciar dicha situación. De confirmarse la vulneración por parte de NANOCRED COLOMBIA S.A.S. de lo señalado en los cargos imputados, se podrán imponer multas hasta por 2.000 SMMLV por cada violación. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2022)

Por el incumplimiento a las estipulaciones especiales que regulan las operaciones de crédito de las entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera, fue sancionada la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTANDER LTDA. “COMULTRASAN”. Adicionalmente, en la decisión se impuso una sentencia proferida se impuso a cooperativa una multa por la suma de veintitrés millones cuatrocientos treinta y siete mil doscientos sesenta pesos (\$ 23.437.260) equivalentes a treinta (30) SMLMV.

Dentro del caso judicial en concreto, la demanda fue promovida por un consumidor que adquirió un crédito para pagar las matrículas universitarias de sus dos (2) hijos, por las siguientes

sumas de dinero: un millón ochocientos mil pesos (\$ 1.800.000) y tres millones ciento setenta y ocho mil pesos (\$ 3.178.000), según consta en las solicitudes de crédito y la certificación otorgada por el centro educativo donde cursaban los estudios universitarios. No obstante, la cooperativa desconoció el acuerdo de crédito y cobró al consumidor un capital diferente por concepto de cada crédito, esto es la suma de un millón novecientos unos mil ochocientos cuarenta y dos pesos (\$ 1.901.842) y tres millones trescientos cincuenta y dos mil novecientos setenta pesos (\$ 3.352.970), aplicando los respectivos intereses sobre un capital diferente al suscrito inicialmente incurriendo, en consecuencia, en información engañosa.

Posteriormente, el consumidor al no estar satisfecho con la modificación unilateral de las condiciones pactadas y presenta una reclamación contra la entidad de crédito, exigiendo que le proporcione información sobre el pagaré firmado, honorarios de abogados e intereses por incumplimiento. Así, a través de decisiones judiciales, los consumidores tienen derecho a solicitar que estas entidades les proporcionen información sobre conceptos crediticios como intereses, seguros, tarifas, investigación crediticia, valores (si están firmados), etc., sujeto a disposiciones crediticias específicas.

Además, se ordenó el amparo del derecho del consumidor mediante la devolución de los saldos cobrados en exceso, dentro del proceso en el que resulto beneficiado el usuario con la sentencia judicial, se impuso a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTANDER LTDA. “COMULTRASAN”, una multa por la suma de veintitrés millones cuatrocientos treinta y siete mil doscientos sesenta pesos (\$ 23.437.260) equivalentes a treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes, ello, en atención a que el artículo 58 numeral 10 de la Ley 1480 de 2011 faculta a la Superintendencia a imponer multas de hasta ciento cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (150 SMLMV), en aquellos eventos en los que la decisión fuere favorable al consumidor, por lo que habiéndose obtenido sentencia con decisión en favor del consumidor, la Superintendencia dio estricta aplicación a la noma antes citada. Contra la citada sentencia judicial la parte demandante presentó recurso de apelación, tratándose de un proceso de mayor cuantía. (Superintendencia de Industria y Comercio, s.f.)

Conclusiones

El sistema jurídico colombiano ha otorgado una protección especial a los consumidores, creada con la finalidad de establecer una responsabilidad por parte de aquellas personas que decidan ofrecer un servicio y de proteger al consumidor al momento de adquirir un servicio. En este sentido, esta protección se encuentra establecida desde la Constitución Política de Colombia de 1991, de manera abstracta desde su preámbulo, artículo segundo de los fines esenciales del Estado, así como de forma específica, en el artículo 78. Lo que, a su vez, como producto de dicha protección se fundamentó la promulgación del Estatuto del consumidor contemplado actualmente

en la Ley la 1480 del 2011, que tiene como objetivo proteger, promover y garantizar los derechos de los consumidores.

Teniendo en cuenta la protección sobre el consumidor, se ha establecido la regulación a referente a los créditos y sistemas de financiación, bajo las denominadas estipulaciones especiales de los sistemas de financiación, Estas, encontradas en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, insta una aplicación para aquellas operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular. Esto, como una forma de evitar clausulas leoninas, o exorbitantes que desconozcan los derechos de los consumidores, o que bien, basados en sus necesidades, se sometan a condiciones inconstitucionales.

La superintendencia de Industria y Comercio realizó investigaciones a nivel local en el Municipio de Montería, que determinaron que algunos establecimientos que funcionan en dicho ente territorial estaban ofreciendo el servicio de créditos, pero no estaban cumpliendo con los requerimientos que fueron establecidos en el Estatuto del Consumidor. Así, esta entidad como órgano del sector central, creada para cumplir con funciones de autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, protege los derechos de los consumidores, ha desarrollado un papel activo y clave en pro de poder salvaguardar a los consumidores.

En lo que respecta a Montería, en el marco de la investigación propia del semillero de la universidad, se encontraron diferentes entidades que, a pesar de ofrecer estos servicios de financiación, no han estado cumpliendo con las estipulaciones derivadas del artículo 45 del Estatuto del Consumidor. Así, al ser investigadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, se identificaron las falencias en las que estaban incurriendo dichas personas, y se impusieron sanciones económicas. Situación gravosa que insta la necesidad de tomar medidas inmediatas para poder asegurar el respeto a los derechos de los consumidores afectados con estas operaciones deslegitimadas, así como de la prevención de dichas acciones, para evitar infracciones administrativas, conflictos judiciales de carácter civil o comercial o incluso penales.

Finalmente, desde la experiencia del desarrollo de esta investigación, se precisa la importancia de continuar estudiando el derecho de consumo, pues como actividad económica involucra las necesidades de las personas, que se ven directamente afectadas cuando las empresas comerciales no cumplen con las disposiciones legales existentes. Lo anterior insta a que con estos grupos de semilleros se activen canales de diagnóstico situacional, que permitan aportar a la solución de las diferentes problemáticas, como, por ejemplo, sensibilizar a las empresas sobre la importancia de asegurar una prestación de sus servicios con sujeción a las directrices legales, así como dar a conocer a los consumidores los derechos que les asisten.

Referencias Bibliográficas

Acto Legislativo 1, Diario oficial No 25.769 (Congreso de Colombia 17 de febrero de 1945).

Asamblea Nacional Constituyente (1991) Constitución Política de Colombia, Gaceta Constitucional No. 116 (Congreso de la República 20 de julio de 1991).

Congreso de la República (2011) Ley 1480 del 12 de octubre, Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. D.O 48.220 Url: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011_pr001.html

Congreso de la República de Colombia (1998) Ley 489, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. D.O No. 43.464. Url: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998.html

Congreso de la República de Colombia. Ley 73, ***Por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, y se conceden unas facultades extraordinarias*** Diario Oficial. N. 35904. 15 de diciembre de 1981 Url: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=75614#:~:text=Obligatorio%20para%20todos%20los%20proveedores,a%20quienes%20violen%20la%20norma.>

Congreso de la República de Colombia, C. d. (2000). Ley 590 *Código Penal Colombiano*. Bogotá: leyer. Obtenido de https://leyes.co/codigo_penal/305.htm#:~:text=El%20que%20compre%20cheque%2C%20sueldo,salarios%20m%C3%ADimos%20legales%20mensuales%20vigentes.

Comercio, S. d. (2018). *www.sic.gov.co*. Obtenido de Entre las principales irregularidades se destacan cobros excesivos en las operaciones de crédito con financiación directa que superan los límites legales establecidos para la tasa de usura, así como otro tipo de vulneraciones a los derechos del consumidor

Congreso de la Republica de Colombia. (2001). *Ley 643 del 17 de de enero*, Por la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar. D.O 44.394de Url: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0643_2001.html

Comercio, S. d. (19 de Julio de 2018). *www.sic.gov.co*. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-abre-investigaciones-nanocred-colombia-propietaria-de-“profin-app”-por-presuntas-violaciones-de-los-derechos-de-los-consumidores-y-el-r%C3%A9gimen-de-datos-personales>

Comercio, S. d. (s.f.). *Red Nacional de Protección del Consumidor*. Obtenido de Red Nacional de Protección del Consumidor: http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/quien_es_un_consumidor_pub

Gómez, D. O. (Enero-Julio de 2010). *revistas académicas y científicas*. Obtenido de revistas académicas y científicas: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/viewFile/1036/934>

Herrera Llanos, W. (2004). La rama Ejecutiva del Poder Público. *Revista de Derecho Universidad del Norte*, 250-282.

Jimenez Pulido, A. L. (enero de 2019). DESARROLLO Y RETOS DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN COLOMBIA: UNA MIRADA A LA LEY 1480 Y EL DESARROLLO INTERNACIONAL DEL DERECHO DE CONSUMO. *DESARROLLO Y RETOS DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN COLOMBIA: UNA MIRADA A LA LEY 1480 Y EL DESARROLLO INTERNACIONAL DEL DERECHO DE CONSUMO*. Bogotá D.C., Colombia: PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.

López Marquez, L. C., & Martelo Angulo, V. D. (2012). LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN COLOMBIA EN LA LEY 1480 DE 2011 A PARTIR DE LAS DIRECTRICES DE LA RESOLUCIÓN 39/248 DE LA ONU. . *LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN COLOMBIA EN LA LEY 1480 DE 2011 A PARTIR DE LAS DIRECTRICES DE LA RESOLUCIÓN 39/248 DE LA ONU*. . Cartagena, Colombia: Universidad de Cartagena.

Naciones Unidas . (16 de Abril de 1985). Resolucion 39/248.

Naciones Unidas. (2016). *Naciones Unidas*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

ONU Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (1990). Ley Modelo de la CNUDMI.

Ossa Gómez, D. (2013). Definición, delimitación y análisis del ámbito de aplicación del nuevo Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). *Rev. Fac. Derecho Cienc. Polit. - Univ. Pontif. Bolivar. vol.43 no.118*.

Oviedo Claudia, V. (2010). *APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE CONFIANZA LEGÍTIMA EN MATERIA DE ESPACIO PÚBLICO AÑOS 2006-2009*. Bogotá.

Presidencia de la Republica de Colombia. (2014). *decreto 1368 de 22 de julio*. Por el cual se reglamentan las operaciones mediante sistemas de financiación previstas en el artículo **45** de la Ley 1480 de 2011 Url: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=58565>

- Naciones Unidas . (16 de Abril de 1985). Resolucion 39/248.
- Naciones Unidas. (2016). *Naciones Unidas*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf
- ONU Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (1990). Ley Modelo de la CNUDMI.
- Ossa Gómez, D. (2013). Definición, delimitación y análisis del ámbito de aplicación del nuevo Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). *Rev. Fac. Derecho Cienc. Polit. - Univ. Pontif. Bolivar. vol.43 no.118*.
- Quintero García , O. (2014). Defensas Administrativas y Judiciales del Consumidor. Del Decreto 3466 de 1982 a la Ley 1480 de 2011. *Revist@ E-Mercatoria, vol. 13, n.º 1, 91-125*
- Revista del Banco de la República número 1023: https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/rbr_notia_1023.pdf
- Roa, F. (2009). *La protección del espacio público y los derechos de los trabajadores informales*.
- Rodríguez, A. 1994. Matemática de la financiación, p.16 http://www.ub.edu/mf/castellano/tema1/textos/descargas_pdf/1.pdf
- Robledo del Castillo, P. F. (09 de 2013). Funciones jurisdiccionales por Autoridades Administrativas. 50-67. Obtenido de <https://letrujil.files.wordpress.com/2013/09/02pablo-feliple-robledo.pdf>
- Sayas Contreras, R., López Márquez, L. C., & Martelo Angulo, V. D. (2016). *La Protección del Consumidor en Colombia en la Ley 1480 de 2011 a partir de las directrices de la resolución 39/248 de la ONU*. Cartagena de Indias , Bolivar, Colombia: Editorial Universitaria. Universidad de Cartagena.
- Superintendencia de industria y comercio. (2016). *Plan de acción institucional* . Bogotá. Url: https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/Generalidades_2017.pdf
- Superintendencia de Industria y Comercio. (29 de 08 de 2022). *Superintendencia de Industris y Comercio*. Obtenido de DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIAS Y COMERCIO: <https://www.sic.gov.co/organigrama-perfiles-directivos>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2018). *www.sic.gov.co*. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/noticias/por-incurrir-en-informacion-enganosa-superindustria-sanciona-a-la-cooperativa-de-ahorro-y-credito-santander-ltda-comultrasan>