

**LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS  
OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y CRÉDITO REALIZADAS POR  
ENTIDADES NO VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE  
COLOMBIA**



**DIEGO ANDRES MOLANO PADILLA**

**Trabajo final de grado**

**DOCENTE:  
DR. CAMILO GÓMEZ**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS  
ESPECIALIZACIÓN DERECHO COMERCIAL  
BOGOTÁ D.C.  
2019**

**LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS  
OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y CRÉDITO REALIZADAS POR  
ENTIDADES NO VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE  
COLOMBIA**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
MARCO TEÓRICO .....	9
1. DISTINCIÓN ENTRE ENTIDADES VIGILADAS Y NO VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA QUE REALIZAN OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y CRÉDITO .....	10
1.1. Criterios para identificar qué entidades son vigiladas por la Superintendencia Financiera. ....	11
1.2. ¿Qué entidades que realizan operaciones de financiación y crédito no son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia?.....	12
2. LA ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN Y CRÉDITO QUE NO SE CONSIDERA ACTIVIDAD FINANCIERA. ....	13
3. NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR A LAS OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y CRÉDITO REALIZADAS POR ENTIDADES NO VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. ....	13
3.1. ¿Se aplica el estatuto del consumidor financiero (Ley 1328 de 2009) o el estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011)? .....	13
3.2. El estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011).....	15
3.2.1. Normas generales aplicables.....	15
3.2.2. Normas especiales aplicables: El Decreto 1368 de 2014. ....	20
4. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO COMO ENTE DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL .....	21
4.1. Funciones Jurisdiccionales .....	21
4.2. Funciones administrativas sancionatorias .....	22
5. ESTUDIO DE CASOS PARTICULARES. ANTECEDENTES Y PRONUNCIAMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO .....	23
5.1. Concepto de la Oficina Asesora Jurídica de la SIC del 19 de agosto de 2016. Radicado 16-184003 .....	23

5.2. Pronunciamientos de la Delegatura para la Protección del Consumidor (casos particulares).....	24
5.3. Pronunciamientos de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales (casos particulares).....	25
6. CONCLUSIONES .....	28
7. BIBLIOGRAFÍA .....	30

## INTRODUCCIÓN

Dentro de las múltiples actividades económicas lícitas que se desarrollan en Colombia, no hay lugar a dudas que una de las más conocidas e importantes es la actividad financiera, especialmente la relacionada con el crédito y la financiación.

Es innegable que tanto en la vida de cada individuo en particular como en el desarrollo de los negocios de una sociedad comercial, siempre se ha de necesitar en algún momento acudir al crédito, es decir, a que un tercero con capacidad económica para prestar dinero en modalidad de mutuo comercial, facilite recursos económicos para cubrir la necesidad que se tenga, desde luego persiguiendo con ello un lucro derivado de los intereses y de otros cobros que la ley le permita hacer.

Frente a esta actividad económica, existe una creencia popular, casi que general, que aquellas entidades que se dedican al crédito o a la financiación son vigiladas únicamente por la Superintendencia Financiera de Colombia. Podría bien decirse que esa es la regla general, pues la mayoría de entidades que se dedican al crédito y a la financiación, se conocen como bancos o entidades financieras. Pero no es menos cierto que dentro del mercado también actúan otras entidades, que sin ser bancos o entidades financieras, se dedican lícitamente a la actividad de la financiación y el crédito y que por su naturaleza jurídica no son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Al respecto, se ha creado una falsa convicción popular en los consumidores que dichas entidades actúan libremente sin estar bajo la supervisión de ningún ente de vigilancia y control, estando entonces en la frontera de lo ilegal.

Es por ello que con el presente trabajo se pretende hacer un estudio sobre las garantías y la protección que tienen los consumidores usuarios de estas entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, empezando por hacer una distinción entre las entidades vigiladas y las no vigiladas por dicha autoridad y los criterios para identificarlas, para luego verificar las normas en materia de protección que le son aplicables a las unas y a las otras, ahondando en el estudio de las normas jurídicas que son aplicables en materia de protección al consumidor en aquellas actividades de financiación y crédito realizadas por entidades no vigiladas, para finalmente hacer un recuento y análisis de casos particulares resueltos por el ente de vigilancia y control y por la autoridad jurisdiccional.

Así las cosas, con este trabajo se examinará si existen normas, garantías, inspección, vigilancia y control que protejan a los consumidores de entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y que se dediquen dentro de sus actividades a la financiación y el crédito.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

**Contexto del problema:** En la actualidad existen en Colombia un número importante de sociedades comerciales y otro tipo de formas asociativas tales como las cooperativas, dedicadas a la financiación y el crédito, es decir, a prestar dinero de forma lícita, pero que por su empresa y su naturaleza jurídica no están sometidas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia por no tener las características o requisitos de las llamadas entidades vigiladas. Son muchos los consumidores o usuarios de este tipo de sociedades o cooperativas, que frente a una situación en la que consideran vulnerados sus derechos, suelen acudir a la Superintendencia Financiera, buscando interponer una queja o instaurar una acción jurisdiccional, recibiendo como respuesta que dicha autoridad no es competente para conocer del asunto por tratarse de una sociedad o cooperativa que no se encuentra bajo su vigilancia. Ante esta situación, el consumidor llega a preguntarse cuál es entonces la autoridad competente para conocer los casos de vulneración de derechos al consumidor y cuál es la norma aplicable, pues si no es competente la Superintendencia Financiera, ¿podría otra autoridad aplicar el estatuto del consumidor financiero Ley 1328 de 2009 o deberá aplicar otras normas tales como el estatuto del consumidor Ley 1480 de 2011?

Con este trabajo se pretende concretar cómo se puede identificar cuál es la autoridad de inspección y vigilancia competente, qué normas son aplicables en materia de protección al consumidor, cómo se aplican esas normas y qué precedentes existen.

**Planteamiento del problema:** ¿Cuáles normas de protección al consumidor, cómo se aplican y cuál es la autoridad de inspección, vigilancia y control para las operaciones de financiación y crédito realizadas por entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia?

**Relevancia del problema:** Es importante dar respuesta al problema planteado ya que son cada vez más conocidos y más frecuentes los servicios de financiación y crédito otorgados por entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, lo que significa que son cada vez más los consumidores o usuarios de

este tipo de productos o servicios, quienes a la hora de ver vulnerados sus derechos, no tienen claridad a qué autoridad acudir y qué normas pueden invocar para ser resarcidos. Es entonces relevante, a través de la respuesta al problema planteado, llegar a tener claridad sobre la autoridad competente para inspeccionar, vigilar, controlar y conocer de procesos jurisdiccionales que versen sobre operaciones de financiación y crédito realizadas u otorgadas por entidades no sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Financiera, así como tener claridad en cuáles normas son aplicables en materia de protección al consumidor y el alcance de estas. Todo esto con el propósito de que los consumidores puedan hacer efectivos sus derechos y se tenga una garantía efectiva de protección y una seguridad jurídica.



## MARCO TEÓRICO

Para desarrollar el presente trabajo de grado y dar respuesta al problema planteado, se acudirá a las siguientes fuentes normativas: el Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), la Ley 1328 de 2009 (Estatuto de Protección al Consumidor Financiero), la Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso), la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), y el Decreto 1368 de 2014 (por el cual se reglamenta el artículo 45 de la ley 1480 de 2011). Adicional a ello, se tomará como fuente de estudio una Resolución emitidas en el año 2016 y por la Delegatura para la Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio ("SIC"), sentencias de la Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC de los años 2017 y 2018, y un concepto emitidos por la oficina asesora jurídica de la SIC del año 2016.

## **1. DISTINCIÓN ENTRE ENTIDADES VIGILADAS Y NO VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA QUE REALIZAN OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y CRÉDITO.**

Como punto de partida para el desarrollo de este trabajo, se va a suponer que un consumidor está en situación de inconformidad frente a un servicio de financiación o crédito, quien habiendo agotado el paso de presentar un derecho de petición ante la prestadora del servicio, recibe una respuesta negativa y ahora quiere acudir ante el ente de control para presentar una queja o desea instaurar una acción jurisdiccional. A partir de esta suposición se hará el ejercicio académico, por supuesto aplicable a la práctica, de recorrer todo el camino, paso a paso, para llegar a conocer ante quién, de qué manera y cómo puede lograr la efectividad de sus derechos como consumidor.

Lo que el consumidor debe averiguar primero es la naturaleza jurídica de la prestadora del servicio, que suponiendo sea una persona jurídica, podrá consultar en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio del lugar donde se encuentre el domicilio principal de la sociedad, en el cual podrá verificar el objeto social y la(s) actividad(es) económica(s) que desarrolla.

Una vez teniendo esta información, deberá identificar si se trata de una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante la “Superfinanciera” o la “SFC”) o si no lo es, lo cual es clave para saber escoger la norma aplicable y la autoridad competente para conocer su caso. Una forma práctica para conocer si la entidad es vigilada por la SFC es solicitar ante esta autoridad un certificado de existencia y representación legal de la sociedad contra la cual se instaurará la queja o la acción jurisdiccional. Si la Superfinanciera responde que la persona jurídica consultada no es vigilada por ellos, ya se tendrá una primera respuesta.

Más sin embargo, será mejor conocer los criterios para poder identificar cuáles entidades son vigiladas y cuáles no, los cuales se pasarán a estudiar a continuación.

### **1.1. Criterios para identificar qué entidades son vigiladas por la Superintendencia Financiera.**

Una vez se tenga conocimiento de la naturaleza jurídica, objeto social y actividad económica de la prestadora del servicio de financiación o crédito contra la cual se presentará la queja o se instaurará la acción jurisdiccional, el siguiente paso es consultar si las características de esa persona o entidad encuadran en aquellas a las que se refiere el Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).

En la Parte Primera de este Decreto se hace referencia a las entidades sometidas a la vigilancia de la SFC. El artículo 1° establece que pertenecen al sistema financiero y asegurador, y por ende son vigilados por la Superfinanciera, los establecimiento de crédito, las sociedades de servicios financieros, las sociedades de capitalización, las entidades aseguradoras, y los intermediarios de seguros y de reaseguros. Los que entrarían a revisarse en detalle si encajan o no, son los establecimientos de crédito y las sociedades de servicios financieros.

Según lo preceptuado en el artículo 2° ibídem, son establecimientos de crédito los establecimientos bancarios, las corporaciones financieras, las corporaciones de ahorro y vivienda, las compañías de financiamiento comercial y cooperativas financieras. Esta misma norma define cada uno de estos.

Por otra parte, en el artículo 3° ibídem, se establece que son sociedades de servicios financieros las sociedades fiduciarias, los almacenes generales de depósito, las sociedades administradoras de Fondos de Pensiones y de cesantías y las sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales.

Es así pues que, en el Decreto 663 de 1993 se encuentra la enunciación taxativa y la definición de las que son entidades financieras sometidas a la inspección, vigilancia y control de la SFC. Luego entonces, aquellas entidades, personas o sociedades que desarrollen actividades de financiación o crédito que no encajen en ninguna de las formas de entidad financiera enunciadas en el Decreto, se considerarán entidades no vigiladas por la SFC, lo cual no quiere decir que sobre ellas no se ejerza ningún tipo de control, como se verá más adelante.

## 1.2. ¿Qué entidades que realizan operaciones de financiación y crédito no son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia?

Ya visto lo dicho en el punto anterior, una primera respuesta simple y lógica para la pregunta de este subtítulo sería que no son vigiladas por la SFC aquellas entidades cuya actividad y naturaleza no se encuentra descrita en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Más sin embargo, es una respuesta ambigua que sigue dejando muchas dudas, pues así pareciesen ser entidades que se encuentran en un limbo jurídico, sin estar sometidas a una regulación ni a un control específico.

Pues bien, la buena noticia para los consumidores o usuarios de este tipo de entidades es que sí existe norma aplicable a estas. Se hace referencia al artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y a la norma que lo reglamenta, el Decreto 1368 de 2014, normas que tienen como objeto y ámbito de aplicación *“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 que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación.”*

De esto se puede entender entonces que si la entidad prestadora del servicio de financiación o crédito no es vigilada por la SFC o por alguna otra autoridad en particular y que si dicha entidad otorga financiación de forma directa, serán estas normas enunciadas las aplicables al caso.

Pero si las anteriores definiciones y aclaraciones no son suficientes para saber qué tipo de entidades o personas están cobijadas por estas normas, se mencionan a modo de ejemplo las siguientes. Piénsese en una sociedad comercial, constituida en forma de Sociedad por Acciones Simplificada, que con recursos propios origina créditos en modalidad de mutuo comercial, funcionando así con sus propios recursos sin captar dinero del público, obteniendo lucro de los intereses que cobra. O para ir más allá con el ejemplo, una sociedad comercial dedicada principalmente al *retail*, que como estrategia comercial empieza a ofrecer directamente a sus clientes financiación de los productos que comercializa, permitiéndoles adquirir el producto y pagarlo a plazos pagando un interés por ello, sin intervención de ninguna entidad financiera. A este tipo de sociedades les son aplicables tanto la Ley 1480 de 2011 como el Decreto 1368 de 2014.

## **2. LA ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN Y CRÉDITO QUE NO SE CONSIDERA ACTIVIDAD FINANCIERA SOMETIDA A VIGILANCIA DE LA SFC.**

Así como el legislador estableció un objeto y un ámbito de aplicación del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y del Decreto reglamentario 1368 de 2014 para aquellos que otorgan de manera directa financiación, también delimitó las actividades que estos desarrollan que están cobijadas por estas normas.

Quedó establecido que esta normatividad se aplicará a operaciones de crédito y a contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación.

Debe tenerse en cuenta que el parágrafo del artículo 2° del Decreto 1368 de 2014 excluye expresamente del ámbito de aplicación de estas normas los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que se otorgue plazo para pagar el precio sin cobrar intereses, por no ser ventas financiadas.

Dicho lo anterior, ya se tiene claridad a qué tipo de personas y sobre qué actividades se aplican las normas especiales para este tipo de operaciones o servicios.

## **3. NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR A LAS OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y CRÉDITO REALIZADAS POR ENTIDADES NO VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.**

### **3.1. ¿Se aplica el estatuto del consumidor financiero (Ley 1328 de 2009) o el estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011)?**

Hasta este punto se ha podido ver que sí hay normatividad aplicable para las personas y actividades relacionadas con la financiación y el crédito que no están sometidas a la inspección, vigilancia y control de la SFC. Pero concretamente se debe revisar qué norma de protección al consumidor es aplicable, pues tenemos dos estatutos en el ordenamiento jurídico en Colombia, el Estatuto de Protección

al Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009) y el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). Se debe pues indagar cuál de estos dos compendios normativos es aplicable para una situación de inconformidad o vulneración de derechos de un consumidor usuario de una persona no vigilada por la SFC.

El ejercicio resulta ser más simple que complejo. Se debe acudir a las normas citadas en precedencia para revisar concretamente su ámbito de aplicación.

El artículo 1° de la Ley 1328 de 2009 se refiere al objeto y ámbito de aplicación del régimen de protección al consumidor financiero. En su tenor literal reza lo siguiente:

*“El presente régimen tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las **entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia**, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección.*

*Para los efectos del presente Título, se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea consumidor **en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores.**” (el subrayado y la negrita es nuestro).*

Conforme a lo que ya se estudió en el primer acápite de este trabajo, si se está frente a una persona y actividad que no está dentro del ámbito de aplicación del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, es decir, que no está sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superfinanciera, no será aplicable la Ley 1328 de 2009 como norma de protección al consumidor en caso de una vulneración de derechos del consumidor o usuario.

*Contrario sensu*, se tiene que el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1368 de 2014, siendo normas de protección al consumidor, establecen expresamente que se aplican a “*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.*”

Así mismo, el artículo 2° de la Ley 1480 de 2011 dice: “*Las normas contenidas en esta ley son 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 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.” (el subrayado y la negrita es nuestro).

Aquí debe tenerse en cuenta que la regulación especial a que se refiere la norma antes citada vendría a ser el Decreto 1368 de 2014, el cual reglamenta un artículo del Estatuto del Consumidor, todo lo cual lleva a concluir sin lugar a dudas que son estas las normas de protección aplicables a las operaciones de financiación y crédito no sometidas a las normas de la Ley 1328 de 2009 y a la competencia de la SFC.

### **3.2. El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).**

Teniendo claro ya que el régimen de protección al consumidor aplicable a las operaciones de financiación y crédito realizadas por personas o entidades no vigiladas por la Superfinanciera es el de la Ley 1480 de 2011, se pasará a enunciar las normas generales de dicho compendio normativo y las normas especiales aplicables a este tipo de servicios.

#### **3.2.1. Normas generales aplicables.**

La Ley 1480 de 2011 es un cuerpo de normas que consta de ochenta y cuatro artículos en total, que se encuentra vigente en Colombia desde el 12 de abril de 2012. Fue toda una revolución en materia de protección de derechos de los consumidores, reemplazando, actualizando y mejorando significativamente la normatividad anterior, el Decreto 3466 de 1982. Este Estatuto contiene términos tales como productor, proveedor, producto, servicio, calidad, idoneidad, entre otros términos que, para una adecuada interpretación y aplicación de esta Ley a las operaciones de financiación y crédito, deben entenderse extensivamente a este tipo de servicios. A medida que se vaya haciendo mención de las normas generales del Estatuto, se hará referencia a cómo deben interpretarse para este tipo de operaciones.

Dentro de las normas generales de la Ley 1480 de 2011, se destacan las siguientes, las cuáles no se transcribirán sino que se hará comentarios sobre ellas:

**Artículo 1°. Principios generales:** De este artículo se destaca que la Ley 1480 de 2011 busca proteger y garantizar el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos. También garantizar el acceso a una información adecuada y educar al consumidor.

**Artículo 2°. Objeto:** Esta norma establece que el Estatuto regula los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente. Al respecto, en relación con las personas que realizan actividades de financiación y crédito no vigiladas por la SFC, deben entenderse como productoras o proveedoras del servicio, en los términos de este artículo.

**Artículo 3°. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios:** Dentro del catálogo de derechos que trae esta norma, se destacan estos por estar relacionados con y por ser aplicables a las operaciones de financiación y crédito: el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, el derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa, derecho a la reclamación, y el derecho a la protección contractual.

Dentro de los deberes que establece la norma se destaca el deber de informarse y el de actuar de buena fe frente a los productores o proveedores y frente a las autoridades.

**Artículo 4°. Carácter de las normas:** De este artículo se destaca que se estableció que las normas de la Ley 1480 deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.

**Artículo 5°. Definiciones:** Este artículo trae varias definiciones, las cuales no deben interpretarse de manera estrictamente literal o exegética, sino que deben interpretarse de forma extensiva, como se explica a renglón seguido.

En cuanto a la definición de calidad, la norma pareciese referirse únicamente a productos. No obstante, debe comprenderse que la norma se aplica también a servicios, en el sentido que estos serán de calidad si cumplen con las condiciones informadas o pactadas. Por ejemplo, si en una operación de crédito se pactó una tasa de interés fija, y durante el tiempo de vigencia del crédito ésta se varía injustificadamente en detrimento del usuario, se estaría perdiendo la calidad del servicio.



En la definición de consumidor se dice que será toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto. Por disposición expresa el numeral 8° del artículo 5° de esta Ley, por producto se entiende todo bien o servicio. Por ende, los usuarios de las personas que realizan operaciones de financiación y crédito se entienden como consumidores en el sentido que están utilizando un servicio.

La definición de contrato de adhesión es una de las más aplicadas en las operaciones de crédito y financiación, pues por lo general, las personas que ofrecen estos servicios usan contratos que contienen cláusulas dispuestas por ellas, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.

De la definición de garantía se puede decir que en las operaciones de financiación y crédito, será la obligación temporal a cargo de la persona que presta el servicio de responder por la calidad ofrecida, es decir, conforme a la información brindada y las condiciones pactadas.

En el concepto de productor no se señala expresamente que sea aplicable a quien realice operaciones de financiación y crédito. No obstante no se puede caer en el error de dar a esta definición una interpretación exegética, y deberá entenderse que los que realizan estas actividades tendrán la calidad de productores.

Las definiciones de publicidad y de publicidad engañosa son también muy usadas en las operaciones de financiación y crédito, pues quienes realizan estas actividades suelen usar entre sus estrategias comerciales y de marketing la publicidad.

**Artículo 6°. Calidad, idoneidad y seguridad de los productos:** Este artículo establece para las personas que realizan operaciones de financiación y crédito la obligación de asegurar la calidad ofrecida, es decir, de garantizar el cumplimiento de la información brindada y de las condiciones pactadas con el consumidor.

**Artículo 7° Garantía legal:** De este artículo se entiende que es la obligación a cargo de la persona que presta el servicio de financiación y crédito de responder por la calidad del servicio.

**Artículo 11°. Aspectos incluidos en la garantía legal:** Se resalta lo dispuesto en el numeral 3°, que reza: *“En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado”*.

**Artículo 16°. Exoneración de responsabilidad de la garantía:** De esta norma se entiende que el prestador del servicio de financiación y crédito podrá exonerarse de responsabilidad por su incumplimiento en la calidad del servicio, cuando dicho incumplimiento provenga especial y concretamente de fuerza mayor o caso fortuito, el hecho de un tercero, el incumplimiento del consumidor de las instrucciones dadas sobre la utilización del servicio.

No obstante, es de aclarar que ante una demanda jurisdiccional instaurada por un consumidor, estas no son las únicas formas que tiene una persona que presta el servicio de financiación y crédito para exonerarse de responsabilidad, habiendo otras formas tales como probando que el consumidor omitió el deber de informarse bien sobre las condiciones del servicio.

**Artículo 23°. Información mínima y responsabilidad:** Este artículo dispone que las personas que realicen operaciones de financiación y crédito deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los servicios que ofrezcan. Esta es la norma general, más sin embargo, en relación con la información existe norma especial, la cual se estudiará más adelante.

**Artículo 29°. Fuerza vinculante:** La norma preceptúa que las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad. En cuanto a la publicidad, también se tiene norma especial sobre la cual se tratará más adelante.

**Artículo 30°. Prohibiciones y responsabilidad:** Este artículo aplica en su totalidad a las personas que realizan operaciones de financiación y crédito. Establece que *“el anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.”*

**TÍTULO VII PROTECCIÓN CONTRACTUAL.** Este es el título de la Ley 1480 de 2011 que más aplicación tiene al tema que se trata en este trabajo, en el sentido que la mayoría de las operaciones de financiación y crédito se realizan con la existencia de un contrato entre quien presta el servicio y el consumidor. En la prestación de este tipo de servicios se usan contratos que contienen cláusulas sobre las condiciones del servicio, a lo cual le son aplicables las normas generales de la Ley 1480 sobre protección contractual y las normas especiales sobre reglas

generales de estos contratos contenidas en el artículo 7° del Decreto 1368 de 2014.

De este Título VII, se aplican especialmente los artículos relacionados con la interpretación de los contratos a favor del consumidor, las condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión, las cláusulas prohibidas y las cláusulas abusivas. Pero en especial se aplica el Capítulo IV, artículo 45 que regula las operaciones mediante sistemas de financiación, siendo esta la norma que no deja desamparados a los usuarios de servicios de financiación y crédito realizadas por entidades no vigiladas por la Superfinanciera. Este artículo estableció unas pautas generales, las cuales se mencionan y desarrollan en el Decreto 1368 de 2014 que se entrará a estudiar en el siguiente subcapítulo.

**Artículo 55°. Especulación, el acaparamiento y la usura:** Este es otro de los artículos que más aplicación tiene para las operaciones mediante sistemas de financiación, al definir la usura y fijar competencias para la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante la “SIC”), de la siguiente manera:

*“Usura. Se considera usura recibir o cobrar, directa o indirectamente, a cambio de préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes o servicios mediante sistemas de financiación o a plazos, utilidad o ventaja que exceda en la mitad del interés bancario corriente que para el periodo correspondiente estén cobrando los bancos, según certificación de la Superintendencia Financiera, cualquiera sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disimularla.*

*La Superintendencia de Industria y Comercio conocerá administrativamente de los casos en que quien incurra en usura sea una persona natural o jurídica cuya vigilancia sobre la actividad crediticia no haya sido asignada a una autoridad administrativa en particular.”*

Esto es de suma importancia en razón a que justamente el negocio de las personas que realizan actividades de financiación y crédito es obtener lucro de los intereses que cobran a los usuarios, teniendo entonces la obligación de respetar los límites de usura. Además, en caso de incumplimiento de este deber o prohibición, estas personas serán vigiladas, investigadas y eventualmente sancionadas por la SIC conforme a la competencia y facultad que este artículo le atribuye.

**Artículo 56. Acciones jurisdiccionales:** De esta norma se resalta que la acción de protección al consumidor es el medio por el cual se decidirán los asuntos

contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en la Ley 1480 y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

Es decir, que un consumidor, ante una inconformidad que tenga respecto de un servicio de financiación y crédito contratado con una persona no vigilada por la SFC, ya sea por mala calidad del servicio, por publicidad engañosa o por protección contractual, podrá hacer uso de la acción de protección al consumidor.

**Artículo 58°. Procedimiento:** Establece el procedimiento especial a seguir cuando se trata de la acción de protección al consumidor. Es importante mencionar que en lo estrictamente procesal se aplican las disposiciones de la Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso).

**TÍTULO VIII – CAPÍTULO IV. Otras actuaciones administrativas:** Esta parte de la Ley 1480 establece y fija facultades administrativas a la SIC en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad, es decir, que las personas que realizan operaciones de financiación y crédito y que no son vigiladas por la SFC, serán vigiladas por la SIC.

En esta parte de la Ley se establecen las facultades de la SIC, el procedimiento a seguir y las sanciones aplicables. De acuerdo con lo anteriormente dicho, la SIC tendrá la facultad de investigar y sancionar a las personas no vigiladas por la SFC y que realicen operaciones de financiación y crédito que incumplan las normas de protección al consumidor consagradas en la Ley 1480 y en el Decreto 1368 de 2014.

### **3.2.2. Normas especiales aplicables: El Decreto 1368 de 2014.**

El Decreto 1368 de 2014 reglamenta el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, o sea, puede verse como una extensión del estatuto del consumidor, pues regula más en

detalle las operaciones mediante sistemas de financiación. Comprende doce artículos y entró en vigencia el 22 de julio de 2014.

En cuanto al objeto y ámbito de aplicación de este Decreto, regula y aplica a 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, excluyendo los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que se otorgue plazo para pagar el precio sin cobrar intereses, por no ser ventas financiadas. Este Decreto reglamenta las condiciones que debe cumplir todo aquel que ofrezca sistemas de financiación en cuanto a la publicidad de la información sobre los productos o servicios que ofrecen. También establece la información mínima que debe constar por escrito y ser entregada al consumidor cuando se celebre un contrato de financiación o crédito. Así mismo, establece la información que debe estar permanentemente disponible para el consumidor, obligación a cargo de la persona que presta el servicio. Esta norma también fija un marco de reglas generales para la celebración de contratos mediante sistemas de financiación. Además, recalca la obligación de quienes prestan estos servicios, de verificar y no exceder los límites máximos legales de tasas de interés.

Una de las obligaciones especialísimas para las personas que realizan actividades de financiación y crédito incluida en este Decreto es la de conservar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio la historia de cada crédito que se haya otorgado, por un término mínimo de tres (3) años, contados a partir de la fecha de vencimiento del último pago, exceptuando las micro y medianas empresas, cuyo término no será de tres sino de un año.

#### **4. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO COMO ENTE DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL.**

##### **4.1. Funciones Jurisdiccionales.**

Una de las principales novedades que trajo la Ley 1480 de 2011 junto con la Ley 1564 de 2012, fue otorgar facultades jurisdiccionales a la SIC.

El artículo 24 del Código General del Proceso le atribuyó facultades jurisdiccionales a la SIC para conocer de procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor, lo que quiere decir que para estos efectos, la SIC goza de la calidad de un juez de la República. Esta función la desempeña la SIC a través de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. A su vez, en el artículo 58 de la Ley 1480 se establece que el juez competente y la SIC conocerán a prevención y que ésta tiene competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al juez de primera o única instancia competente por razón de la cuantía y el territorio.

Por lo tanto, el juez o la SIC podrán dirimir controversias que surjan de servicios de financiación y crédito realizados por personas no vigiladas por la Superfinanciera y que versen sobre mala calidad en la prestación del servicio, protección contractual y publicidad engañosa. En lo sustancial aplican las normas de la Ley 1480 de 2011 y del Decreto 1368 de 2014, y en lo procesal, aplican las normas del Código General del Proceso.

#### **4.2. Funciones administrativas sancionatorias.**

Como ya se mencionó anteriormente, en el Capítulo IV del Título VIII de la ley 1480 de 2011, especialmente los artículos 59 a 62, se establecen las facultades sancionatorias de la SIC. De igual manera, el artículo 11 del Decreto 1368 de 2014, preceptúa que en caso de incumplimiento de las disposiciones establecidas en esa norma, la Superintendencia de Industria y Comercio impondrá las sanciones previstas en la Ley 1480 de 2011.

El numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4846 de 2011 establece como función de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Delegatura para la Protección del Consumidor decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien por violación a las disposiciones sobre protección al consumidor.

Con esto, se tiene que las personas que realicen operaciones de financiación y crédito y que no sean vigiladas por la SFC son vigiladas por la SIC, autoridad que tiene la facultad de inspeccionar, vigilar, controlar, investigar y sancionarlas.

La SIC ejerce esta función a través de la Delegatura para la Protección del consumidor y aplica la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1368 de 2014 en lo sustancial, y en lo procesal aplica la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), especialmente la parte de los procedimientos administrativos sancionatorios (artículos 47 al 52).

## **5. ESTUDIO DE CASOS PARTICULARES. ANTECEDENTES Y PRONUNCIAMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

En este capítulo se estudiará un concepto emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la SIC relacionado con la competencia de dicha entidad en materia de protección al consumidor en las operaciones mediante sistemas de financiación. Además se revisarán algunos casos particulares con el fin de conocer cómo se han aplicado las normas del Estatuto del Consumidor y el Decreto 1368 de 2014 en litigios relacionados con servicios de financiación y crédito.

### **5.1. Concepto de la Oficina Asesora Jurídica de la SIC del 19 de agosto de 2016. Radicado 16-184003.**

En este concepto, la SIC resolvió la consulta de un ciudadano relacionada con los límites que tienen las personas jurídicas que realizan operaciones de financiación y crédito en los cobros que pueden hacer en cuanto a intereses y otros conceptos adicionales.

En cuanto a la competencia de la SIC mencionó: “(...) *resulta necesario destacar que la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con la protección de los consumidores, y solo en esta materia, ejerce control sobre la actividad crediticia de personas naturales y jurídicas no sometidas a la vigilancia de otra autoridad administrativa, es decir, cuando realicen operaciones a través de sistemas de financiación de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor.*”

En este concepto se recuerda también la aplicabilidad del Decreto 1074 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo) a las operaciones de financiación y crédito en materia de protección al consumidor. Sin embargo, el mencionado Decreto no es más que un compendio de normas, que

contiene por supuesto las mismas contenidas en el Decreto 1368 de 2014, es decir, no trae nada novedoso.

## **5.2. Pronunciamientos de la Delegatura para la Protección del Consumidor (casos particulares).**

### **Resolución No. 30637 del 24 de mayo de 2016. Radicado No. 13-135499.**

En esta Resolución por la cual la SIC resolvió una actuación administrativa e impuso una sanción a una sociedad comercial no vigilada por la SFC dedicada a la originación de créditos, se puede ver cómo la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor interpretó y aplicó las normas generales de la ley 1480 de 2011 frente a las operaciones de financiación y crédito, basándose en dichas normas para formular cargos e imponer una multa a la sociedad investigada.

A continuación se relacionan los apartes más importantes de esta Resolución:

*“(...) una sociedad que “tiene como objeto social otorgar u originar créditos, adquirir, negociar, enajenar, administrar y titularizar carteras de crédito y de micro-crédito, libranza y de consumo o de libre destinación, para lo cual ofrece créditos a todas las personas que lo soliciten en cualquier tiempo” (...) tiene un deber de asegurar la calidad ofrecida, tanto en las características inherentes del producto (en este caso los créditos otorgados) como en las atribuidas por la información que se suministre del mismo”.*

En este proceso, a la sociedad investigada se le formuló un cargo con base en varias quejas presentadas por consumidores que manifestaron que la sociedad prestadora del servicio se demoraba bastante en emitir certificados de deuda y paz y salvo, prometiendo su entrega en máximo quince días hábiles y que dicho término se extendía hasta dos meses o incluso nunca se llegaban a entregar tales certificados. Al respecto, la SIC manifestó:

*“(...) es de aclarar que el cargo objeto de análisis atiende a establecer la DEMORA en la entrega de los estados de cuenta y/o paz y salvos, y no la simple entrega de estos como pareciera entender la investigada. Así pues, de las pruebas aportadas por la investigada, no se logra desvirtuar el dicho de los quejosos referente a la falta de calidad en el servicio prestado debido al retardo en la entrega de las solicitudes requeridas”.*



De este análisis anteriormente citado, la SIC entendió que el hecho de no atender oportunamente las solicitudes de los consumidores configura una falta de calidad en el servicio, siendo esto una transgresión al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

En esta misma investigación, la SIC formuló varios cargos a la investigada, entre los cuales, se incluyó la violación del artículo 23 de la Ley 1480 que se refiere a la publicidad. Frente a esto, la Delegatura se pronunció en los siguientes términos:

*“(...) se reitera que a efectos del cumplimiento del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, al momento de la celebración de los contratos de crédito o de financiación, el productor o proveedor deberá suministrar de manera suficiente, clara oportuna e idónea toda la información necesaria y pertinente para que los consumidores puedan adoptar decisiones objetivas y conscientes de consumo con relación a los productos y/o servicios que les son ofrecidos, tal como lo son las tasas de interés y los cobros adicionales por efectuar.”*

Finalmente, la Delegatura refiriéndose a la calidad de los servicios de financiación y crédito dijo:

*“(...) la conducta de la sociedad investigada resulta violatoria de las normas relativas a la calidad, toda vez que al respecto no dio cumplimiento de las condiciones mínimas inherentes a la prestación del servicio de crédito y/o financiación, al no contestar oportunamente las solicitudes de información efectuadas por parte de los titulares de los créditos y al efectuar cobros de sumas no informadas y pactadas, defraudando en esta medida las expectativas de los consumidores en torno a la calidad del servicio que les fue ofrecido.”*

### **5.3. Pronunciamientos de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales (casos particulares).**

#### **Sentencia No. 13640 del 13 de diciembre de 2017. Radicado No. 17-347369.**

En este caso, una consumidora instauró demanda de protección al consumidor contra una persona jurídica, sustentando la reclamación en una relación de consumo derivada de la existencia de un crédito con la demandada. Manifestó la parte actora que solicitó en reiteradas ocasiones a la prestadora del servicio un “certificado de deuda” para poder conocer el saldo pendiente de su obligación y

poder cancelarla anticipadamente. Ante la renuencia de la prestadora del servicio en entregar dicho certificado, instauró la demanda, teniendo como única pretensión, la entrega del certificado.

Sobre el particular, la SIC se pronunció en sentencia escrita en los siguientes términos:

*“(...) la garantía consiste en la posibilidad real de disfrutar de un bien o un servicio, y satisfacer las necesidades que se tenían cuando éste se adquirió. En consecuencia, la garantía inicia desde el momento mismo en que se realiza el contrato, y radica en la posibilidad de poder obligar al vendedor o al prestador del servicio a que entregue el bien o que realice el trabajo para el cual fue contratado. Así, se estaría acorde con la definición de idoneidad que establece el Estatuto de Protección al Consumidor. (...)*

*(...) En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales efectuó la compra.”*

Este litigio lo resolvió la SIC en favor de la consumidora, ordenando a la demandada a expedir y entregar el certificado de deuda en un término de diez días hábiles.

Como se puede apreciar en este caso, la SIC tomó una decisión de fondo y emitió una orden en contra de una persona jurídica en un litigio derivado de una relación de consumo producto de una operación de crédito. La SIC entendió la renuencia de la demandada de entregar el certificado de deuda como una falta de idoneidad del servicio y como un incumplimiento al deber de garantía, dando aplicación a las normas generales estudiadas en el capítulo 3.2.1 de este trabajo.

**Sentencia del 11 de abril de 2018. Acta No. 5414 del 18 de abril de 2018.**  
**Radicado No. 17-319979.**

En esta sentencia la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales resolvió un litigio originado de un crédito de libranza que contrató el consumidor demandante con una persona jurídica dedicada a realizar operaciones de crédito, la cual no es vigilada por la Superfinanciera.

La SIC encontró que el crédito fue originado en fecha posterior a la entrada en vigencia de la Ley 1480 de 2011 y del Decreto 1368 de 2014, por lo cual, concluyó que éstas eran las normas aplicables al caso. En este proceso, la Delegatura al analizar las condiciones del crédito, encontró que la tasa de interés informada al consumidor y aplicada al crédito se informó como tasa nominal y no como tasa efectiva como lo ordenan las normas en cita. Entendió entonces la SIC que la parte demandada incumplió el deber establecido en el numeral 1° del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 concordante con el numeral 8° del artículo 5° del Decreto 1368 de 2014 que ordenan informar la tasa de interés remuneratoria que se cobrará por la financiación del pago de la obligación adquirida, expresada como tasa de interés efectiva anual. En razón a lo anterior, la SIC ordenó al prestador del servicio, reliquidar el crédito aplicando la tasa de interés informada como si fuese efectiva anual y reembolsar el saldo que surgiera a favor del consumidor.

## CONCLUSIONES

Una vez recorrido todo el camino para lograr identificar las normas aplicables y la autoridad competente para conocer de asuntos relacionados con vulneración de derechos del consumidor, a modo de resumen, se pueden mencionar las siguientes conclusiones:

1. Si la persona natural o jurídica que realiza operaciones de crédito no cumple con los requisitos de una Entidad Financiera, no será vigilada, controlada, inspeccionada, investigada ni sancionada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Si no se trata de una Entidad Financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, ante una controversia por vulneración a derechos del consumidor, no le será aplicable la Ley 1328 de 2009.
3. La Superintendencia de Industria y Comercio será competente para vigilar, controlar, inspeccionar, investigar, sancionar, ejercer funciones jurisdiccionales para casos particulares respecto de las personas naturales o jurídicas que realicen operaciones de financiación y crédito y que no sean Entidades Financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
4. En materia de protección al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio, sea ejerciendo funciones administrativas sancionatorias o sea ejerciendo funciones jurisdiccionales, aplicará como norma sustancial la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1368 de 2014, el Decreto 1074 de 2015 y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.
5. Las principales normas generales del Estatuto del Consumidor aplicables a los casos de operaciones de financiación y crédito son las relacionadas con la calidad y la garantía del servicio, el deber de información, los requisitos de la publicidad, la protección contractual y la usura.
6. La Superintendencia de Industria y Comercio, manifestándose en conceptos, en Resoluciones y en Sentencias, ha fijado los criterios sobre los cuales se deben entender, interpretar y aplicar las normas del Estatuto del Consumidor en las operaciones de financiación y crédito.
7. La Superintendencia de Industria y Comercio ha manifestado y dado a entender que las operaciones de financiación y crédito son servicios prestados por personas naturales o jurídicas en los que se debe cumplir con la calidad del servicio, entendida como el cumplimiento de las condiciones pactadas con el consumidor o usuario, en los que se debe

brindar la información clara, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea al realizar el contrato. Además, tratándose de contratos, en muchas ocasiones de adhesión, se deben seguir las normas de protección contractual. Por último, en este tipo de servicios, se deben respetar los topes legales de usura.

## BIBLIOGRAFÍA

- Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).
- Decreto 4846 de 2011.
- Decreto 1368 de 2014 (por el cual se reglamenta el artículo 45 de la ley 1480 de 2011).
- Ley 1328 de 2009 (Estatuto de Protección al Consumidor Financiero).
- Ley 1437 de 2011. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).
- Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso).
- Superintendencia de Industria y Comercio, Concepto de la Oficina Asesora Jurídica del 19 de agosto de 2016, radicado 16-184003, se puede consultar en [http://www.sic.gov.co/recursos\\_user/boletin-juridico-sep2016/conceptos/consumidor/16184003-del-19-Agost-2016.pdf](http://www.sic.gov.co/recursos_user/boletin-juridico-sep2016/conceptos/consumidor/16184003-del-19-Agost-2016.pdf)
- Superintendencia de Industria y Comercio, Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, Sentencia No. 13640 del 13 de diciembre de 2017. Radicado No. 17-347369.
- Superintendencia de Industria y Comercio, Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, Sentencia del 11 de abril de 2018. Acta No. 5414 del 18 de abril de 2018. Radicado No. 17-319979.
- Superintendencia de Industria y Comercio, Delegatura Para la Protección del Consumidor, Resolución SIC 30637 del 24 de mayo de 2016. Radicado No. 13-135499.