



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., _____

Sentencia número _____

U 5 ABR 2019

00004502

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 18-329647

DEMANDANTE: RICARDO CABRERA PADILLA

DEMANDADO: CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia escrita, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos contenidos en el inciso 2º del parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Las partes intervinientes de este litigio se encuentran vinculadas mediante relación contractual de financiación con intereses remuneratorios, originada del otorgamiento de un crédito el día 20 de julio del 2017, para la adquisición de un equipo de telefonía celular (consistente en un Moto G 5 Plus) en cualquier establecimiento comercial de Tigo (Colombia Móvil S.A. E.S.P) en la ciudad de Barranquilla. El crédito se encuentra identificado mediante No. 8010100002013596.
- 1.2. Manifiesta el demandante dentro de su libelo que en ningún momento el asesor que le vendió el crédito para la financiación del celular, le informó sobre muchas de las condiciones específicas del mismo, tales como: plazo, tipo de cuota (si era fija o variable), valor de la cuota, tasa de interés en caso de mora y cobro de cuota de manejo. De igual forma, indica que nunca le informaron que la modalidad del crédito adquirido consistía en un crédito de cupo rotativo.
- 1.3. Debido a esta circunstancia, en reiteradas ocasiones solicitó ante la entidad (tanto de forma telefónica como escrita), una amortización de su crédito y el estado actual de la cuenta, ya que en algunas ocasiones incurrió en mora en el pago de su cuota mensual. Mediante respuesta de fecha 10 de octubre de 2018 (folios 2 y 3 del expediente), la financiera demandada le informó al accionante de todas la condiciones del crédito rotativo adquirido, brindándole de igual manera un estado actual de la cuenta y detalle de los pagos realizados:

ESTADO DE CUENTA Y DETALLE DE PAGOS	
No. CRÉDITO	8010100002013596
CUPO APROBADO	\$840.000
FECHA COMPRA	20-jul-17
CONCEPTO	96 FINANCIACIÓN TIGO
VALOR COMPRA	\$840.000
TASA	2.4%

PAGOS REALIZADOS							
FECHA DEL PAGO	RECAUDO	CAPITAL	INTERESES	INTERÉS/MORA	SEGURO DEUDOR	CUOTA DE ADMINISTRACIÓN / MANEJO	OTROS (IVA)
02-oct-17	\$93.924	\$62.578	\$18.816	\$0	\$0	\$3.819	\$8.711
22-oct-17	\$94.706	\$59.484	\$21.910	\$782	\$630	\$11.900	\$0
07-nov-17	\$105.825	\$87.075	\$18.122	\$45	\$583	\$0	\$0
04-dic-17	\$114.832	\$85.686	\$16.319	\$454	\$473	\$11.900	\$0
15-ene-18	\$93.720	\$67.708	\$13.688	\$0	\$424	\$11.900	\$0
28-feb-18	\$181.488	\$128.414	\$24.814	\$53	\$747	\$17.900	\$9.560
14-abr-18	\$85.400	\$73.123	\$8.270	\$730	\$277	\$3.000	\$0
16-may-18	\$84.712	\$73.267	\$8.127	\$94	\$224	\$3.000	\$0
20-jun-18	\$121.099	\$79.165	\$5.972	\$181	\$0	\$11.900	\$23.881
23-jul-18	\$47.755	\$28.262	\$3.425	\$0	\$168	\$15.900	\$0
TOTALES	\$1.023.461	\$744.762	\$139.463	\$2.339	\$3.526	\$91.219	\$42.152

Adicionalmente, según dicho estado de cuenta brindado, para quedar a paz y salvo debe hacer el pago de otra cuota pendiente por el valor de \$176.629.

1.4. El demandante reclamó por los altos costos de la cuota de manejo cobrada, y por el hecho de que exista un saldo insoluto a la fecha de \$176.629, ya que nunca se le informó sobre eso. No obstante, en la misma respuesta de la reclamación de fecha 10 de octubre del 2018, le informa que todas y cada una de las condiciones de su crédito fueron firmadas y aceptadas en la solicitud del mismo, por lo que no es posible alegar desconocimiento. Copia de la solicitud de crédito le fue suministrada como anexo a la respuesta (folios 4 y 5 del expediente).

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido, la parte activa solicita con la presente acción de protección al consumidor lo siguiente: primero, que se le retire la deuda actual de \$176.900; segundo, que se le retire el cobro de la cuota de manejo; tercero, que se le retire de cualquier reporte negativo realizado en centrales de riesgos; y cuarto, que se le genere el paz y salvo de su obligación.

3. Trámite de la acción

El día 12 de diciembre del 2018, mediante Auto No. 00123415, esta Delegatura admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección de correo electrónico judicial registrada en el RUES, que para estos efectos, es email impuestos@credivalores.com (folios 9, 10, 11 y 12), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el accionado contestó la demanda extemporáneamente, toda vez que la notificación quedó surtida el día 14 de diciembre del 2018 (un día hábil después de la entrega del aviso por correo electrónico) y tenía plazo para contestarla a más tardar el 31 de diciembre del mismo año. No obstante, mediante memorial radicado por correo electrónico ante esta Superintendencia el día 4 de enero del 2019, el demandado remitió su contestación, por lo que el Despacho no tendrá en cuenta esta actuación procesal dando aplicación a la consecuencia jurídica descrita en el artículo 97 del Código General del Proceso, esto es, se tendrán por ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda contra el accionado (folios 12 y 13).

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes en los folios del 2 al 6 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

- **Pruebas allegadas por la parte demandada:**

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

II. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

*"Párrafo tercero. Los procesos que versen sobre **violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales**, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.*

*Cuando se trate de procesos **verbales sumarios**, el juez podrá dictar **sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda** y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar." (Negrillas fuera de texto).*

Con fundamento en lo preceptuado por la norma citada en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, en las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, se deberá:

1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.
2. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales;
3. Liquidar si es del caso los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas;

4. En caso que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio.

De igual manera, la norma citada consagra que el número de cuotas de pago de un crédito de consumo debe ser pactado de común acuerdo con el consumidor. Por ende, queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la financiación de créditos por un mínimo de cuotas de pago.

A su vez encontramos que los artículos 2, 3, 4 y 8 del Decreto 1368 del 2014 (el cual reglamentó el artículo 45 del Estatuto del Consumidor y fueron compilados en los artículos Artículo. 2.2.2.35.3, Artículo. 2.2.2.35.4 y Artículo. 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 del 2015) hicieron la siguientes precisiones para este tipo de operaciones crediticias o financieras:

- De conformidad con lo establecido por los artículos 884 del Código de Comercio, 2231 del Código Civil, y el artículo 305 del Código Penal, el límite máximo legal para el cobro de intereses tanto remuneratorios como moratorios corresponde a una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera. Lo anterior, sin perjuicio de las normas que en el futuro modifiquen o adicionen las antes mencionadas.
- El concepto de "interés" corresponde a la renta que se paga por el uso del capital durante un periodo determinado. Así mismo, en armonía con lo establecido en el artículo 68 de la ley 45 de 1990, se reputarán también como intereses, las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. En esa medida, los seguros contratados que protejan el patrimonio de los deudores o de sus beneficiarios no se reputan como intereses. De igual forma, se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc. Los cobros correspondientes a IVA, bien sea que se deriven del cobro de intereses o de seguros contratados, no se reputan como intereses.
- La información que deberá suministrarse al consumidor cuando adquiera bienes o le sean prestados servicios mediante sistemas de financiación o una operación de crédito será la siguiente: 1. Lugar y fecha de celebración del contrato. 2. Nombre o razón social y domicilio de las partes. 3. Si se trata de un contrato de adquisición de bienes o de prestación de servicios, se deberá describir plenamente el bien o servicio objeto del contrato, con la información suficiente para facilitar su identificación inequívoca. Esta obligación podrá ser cumplida en las facturas o en documentos separados que se anexen al contrato. Adicionalmente, se deberá indicar el precio, así como los descuentos concedidos. 4. En caso de tratarse de una operación de crédito, deberá indicarse tal situación. Esta obligación podrá ser cumplida en las facturas o en documentos separados que se anexen al contrato. Adicionalmente, se deberá informar el valor total a financiar. 5. La indicación de si se trata de una tarjeta de crédito emitida por una entidad que no se encuentre bajo el control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia y el valor y la periodicidad de la cuota de manejo si existe. 6. El valor la cuota inicial, su forma y plazo pago o la constancia de haber sido cancelada. 7. El saldo del precio pendiente de pago o el monto que se financia, el número de cuotas en que se realizará el pago financiación y su periodicidad. El número cuotas de pago deberá ser pactado de común acuerdo con el consumidor. Queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a financiación por un mínimo de cuotas de pago. 8. La tasa de interés remuneratoria que se cobrará por la financiación del pago de la obligación adquirida, expresada como tasa de interés efectiva anual; la tasa de interés moratoria, la cual podrá expresarse en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa de interés máxima legal vigente al momento de celebración del contrato de adquisición de bienes o de prestación de servicios o de la operación de crédito. En todo caso, deberán observarse los máximos legales previstos.

- Se deberá informar el monto de la cuota. En el evento en que la cuota o la tasa pactada sean variables, el acreedor deberá informar el valor de la primera cuota y mantener a disposición del deudor, la explicación de cómo se ha calculado la cuota en cada periodo subsiguiente, así como la fórmula o fórmulas que aplicó para obtener los valores cobrados. Dichas fórmulas deberán ser suficientes para que el deudor pueda verificar la liquidación del crédito en su integridad.
- Verificar mensualmente que los intereses cobrados estén dentro del límite máximo legal vigente para el cobro de intereses. Si concluye que la tasa de interés pactada está por encima del máximo legal permitido por la ley, la misma deberá ser reducida a dicho límite de forma automática sin necesidad de requerimiento del consumidor, retroactivamente a partir del momento en que se certificó un interés inferior. Si el límite máximo legal en un periodo siguiente vuelve a ser superior a la tasa inicialmente acordada se podrá liquidar y cobrar para dicho periodo la tasa inicialmente pactada. entre otras estipulaciones consagradas en los artículos mencionados.
- Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo, entre otros requisitos, tratándose de contratos por escrito, que los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco. En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías (artículo 37 numeral 3 del Estatuto del Consumidor o Ley 1480 del 2011).
- Según el título II, capítulo tercero, artículo 3.3, literal n) de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (modificado por la Resolución 22905 del 2003 expedida por esta misma Superintendencia en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias), en la parte final del documento (es decir, bien sea la solicitud del crédito o del contrato), en caracteres destacados, negrilla y un tamaño de letra del doble del tamaño de la utilizada en el resto del texto, se deberá consignar una advertencia para el deudor con el siguiente texto:

"Por expresa instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio, se informa a la parte deudora que durante el periodo de financiación la tasa de interés no podrá ser superior a 1.5 veces el interés bancario corriente que certifica la Superintendencia Bancaria. Cuando el interés cobrado supere dicho límite, el acreedor perderá todos los intereses. En tales casos, el consumidor podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses. Se reputarán también como intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc. (artículo 68 de la Ley 45 de 1990)". (Subrayado fuera de texto original).

Es importante resaltar que toda la información señalada anteriormente deberá constar por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente. Teniendo en cuenta todo este marco normativo general y trasladándonos al caso *sub júdice*, encontramos que la sociedad financiera demandada no cumplió con buena parte de los mandatos estipulados, vulnerando de esta manera los derechos del consumidor dentro de la operación crediticia celebrada. De esta forma, este Despacho realiza las siguientes precisiones conforme al material probatorio recaudado:

1. Todos los documentos relativos al crédito adquirido por el consumidor le fueron remitidos con posterioridad a la suscripción del mismo; y en ninguno de dichos documentos, además de que son ilegibles, se evidencia de que la modalidad de cuota pactada sea la variable; ni se informa la manera en cómo se calcula la primera cuota y las subsiguientes.

2. Dentro de la solicitud, no se estipuló el plazo total o número de cuotas pactadas para cancelar el crédito.
3. Si bien es cierto que la tasa de interés efectiva mensual cobrada al consumidor (2.4%) desde un inicio se encontraba dentro de los límites legales permitidos, no siempre permaneció de esta manera a lo largo de la amortización del crédito. Es decir, estudiando detalladamente la tasa de usura certificada por la Superintendencia Financiera para cada mes durante la etapa de amortización, encontramos que para el período de septiembre del 2017 dicha tasa en términos de efectivo anual debidamente certificada por la autoridad competente fue del 32.22%, vale decir en términos de efectivo mensual aplicando la fórmula matemática financiera $(1 + EA)^{\frac{1}{12}} - 1$, sería igual 2.3548% (dicho de otro modo, disminuyó). Y como la tasa cobrada no solamente para este período, sino para todos los subsiguientes fue del mismo inicial del 2.4% sin hacer algún tipo de reajuste, se transgredió el tope máximo legal permitido en cada período mensual a partir del mes de septiembre del 2017 hasta el mes de agosto del 2018¹ (folio 2), bajo el cual siguieron haciendo los cobros. Lo anterior se explica mejor con la siguiente tabla:

Mes/Período	Tasa Máxima Efectiva Anual (Usura) ² para créditos de consumo y ordinarios.	Tasa Máxima Efectiva Mensual (Usura).
jul-17	32,97%	2,4030%
ago-17	32,97%	2,4030%
<u>sep-17</u>	<u>32,22%</u>	<u>2,3548%</u>
<u>oct-17</u>	<u>31,73%</u>	<u>2,3231%</u>
<u>nov-17</u>	<u>31,44%</u>	<u>2,3043%</u>
<u>dic-17</u>	<u>31,16%</u>	<u>2,2861%</u>
<u>ene-18</u>	<u>31,04%</u>	<u>2,2783%</u>
<u>feb-18</u>	<u>31,52%</u>	<u>2,3095%</u>
<u>mar-18</u>	<u>31,02%</u>	<u>2,2770%</u>
<u>abr-18</u>	<u>30,72%</u>	<u>2,2575%</u>
<u>may-18</u>	<u>30,66%</u>	<u>2,2536%</u>
<u>jun-18</u>	<u>30,42%</u>	<u>2,2379%</u>
<u>jul-18</u>	<u>30,05%</u>	<u>2,2137%</u>
<u>ago-18</u>	<u>29,91%</u>	<u>2,2045%</u>
sep-18	29,72%	2,1921%
oct-18	29,45%	2,1743%
nov-18	29,24%	2,1605%
dic-18	29,10%	2,1513%
ene-19	28,74%	2,1275%
feb-19	29,55%	2,1809%
mar-19	29,06%	2,1487%
abr-19	28,98%	2,1434%

¹ Nótese que en folio 2 del expediente, según el Estado de Cuenta con fecha de emisión 16 de agosto del 2018, se da constancia que la tasa cobrada sigue siendo del 2.4% efectivo mensual, y no se reajustó al 2.2045% correspondiente a dicho período como debió haberse hecho conforme a los parámetros estipulados por la ley y la Superfinanciera,

² Cifras y tasas de interés obtenidas de la página web oficial de la Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/10829/reAncha/1/c/00>

4. Encuentra este Despacho que en el caso en concreto, el cobro del concepto "cuota de manejo" por el valor total de \$91.219 no reúne los requisitos mínimos legales para hacerlo viable y conforme a derecho, toda vez que de acuerdo a la normatividad citada con anterioridad (artículo 68 de la Ley 45 de 1990), al tratarse de "gastos de administración del cupo de crédito y la utilización del mismo" (en palabras textuales utilizadas por la misma sociedad financiera accionada en la respuesta de la reclamación enviada al consumidor de acuerdo a lo obrado en folio 3 del expediente) dichas sumas se reputarán también como intereses, además de los ya cobrados que están por encima de lo permitido por la ley y debidamente certificado por la autoridad estatal competente. Por esta razón, amén de que no se logró probar por parte de la accionada que este concepto fue estipulado de la misma forma que el precio o capital prestado dentro del contrato o solicitud de crédito en los términos del numeral 4° del artículo 45 correspondiente al Estatuto del Consumidor, este cobro también carece de validez jurídica.

En conclusión, y a la luz de lo considerado conforme a las pruebas obrantes en el sumario, el Despacho declarará como ilegal no solamente el cobro de los intereses remuneratorios bajo la tasa de 2.4% efectivo mensual dentro del período comprendido entre el mes de septiembre del 2017 hasta agosto del 2018 (por estar encima de la tasa máxima legal permitida para créditos de consumo debidamente certificada por la Superintendencia Financiera para tales períodos), sino también el cobro de la cuota de manejo por valor de \$91.219 por no reunir los requisitos estipulados en la normatividad vigente. En este orden de ideas, la sociedad demandada perderá todos los intereses más la cuota de manejo cobrada al accionante, debiendo reintegrar la suma de \$137.783 el cual se obtiene a partir de la siguiente explicación:

Como quiera que el capital prestado para que el accionante pudiera adquirir financiado el teléfono celular deseado fue por la suma de \$840.000, y hasta la fecha el demandante ha amortizado por concepto de capital el valor de \$744.762, quiere decir entonces (aplicando la resta o diferencia respetiva) que en teoría aún queda un saldo de \$95.238 por cubrir para estar a paz y salvo con el capital adeudado. No obstante, teniendo en cuenta que el consumidor ha pagado por concepto de intereses un total de \$233.021 (valor que se obtiene por la suma de los interés remuneratorios calculados en la tabla de amortización del crédito en folio 2 por \$139.463, más los moratorios por \$2.339 y adicionando los \$91.219 por cuota de manejo que también se reputan en este caso como intereses) calculados a una tasa efectiva mensual de 2.4% que a partir del mes de septiembre de 2017 sobrepasaban el límite máximo estipulado por la ley y la Superintendencia Financiera, se hace un cruce de cuentas con este valor total cobrado por intereses menos los \$95.238 adeudados para amortizar el capital completo, obteniendo de esta resta el valor de \$137.783 los cuales constituyen un saldo a favor del consumidor después que el demandado haya perdido la totalidad de los intereses cobrados por vulnerar la norma (se exceptúa el valor estipulado por el seguro de vida del crédito y el IVA, los cuales se encuentran ajustados a derecho).

Como consecuencia de lo anterior, además de la devolución del dinero anteriormente descrito, este Despacho ordenará al demandado no sólo hacer entrega en favor del consumidor de su correspondiente paz y salvo por concepto del crédito No. 8010100002013596, sino también el retiro inmediato de cualquier información negativa que haya reportado en las centrales de riesgo y los cuales afecten la vida crediticia del consumidor, por haber vulnerado sus derechos conforme a la normatividad contenida en la ley 1480 del 2011 y demás actos administrativos reglamentarios.

Estudio de viabilidad para la imposición de la multa prevista en el numeral 10° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 para el caso en concreto.

El numeral 10° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 prevé una sanción a cargo del empresario que resulte condenado, del siguiente tenor:

"Si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, que se fijará teniendo en

cuenta circunstancias de agravación debidamente probadas, tales como la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, inclusive la de expedir la factura y las demás circunstancias. No procederá esta multa si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda. La misma multa podrá imponerse al consumidor que actúe en forma temeraria."

Respecto de las circunstancias de agravación, el Despacho no puede pasar por alto que se evidencia de la prueba documental que obra en el expediente una flagrante, deliberada y múltiple violación de las prerrogativas del consumidor demandante previstas en la Ley 1480 de 2011. En efecto, los hechos confirmados consistente en que los documentos relativos al crédito adquirido por el consumidor le fueron remitidos con posterioridad a la suscripción del mismo, además de que son totalmente ilegibles; no se estipularon en ellos el plazo o número de cuotas a pagar por el crédito; ni la forma de calcular el valor de la cuota que varía mes a mes; y lo que es peor, el hecho de cobrar durante gran parte de la etapa de amortización del crédito una tasa de interés efectiva mensual que está por encima del límite establecido por la ley y lo certificado por la autoridad administrativa competente (sin perjuicio de las demás irregularidades encontradas y que ya fueron explicadas), dan cuenta de la gravedad de las circunstancias que rodean el caso en concreto y el quebrantamiento sistemático de los derechos que le asisten al consumidor.

Así pues, verificado que en el presente asunto *sub examine* concurren circunstancias de agravación tal y como lo enuncia la norma, no cabe duda de que están dadas las condiciones para que se dé aplicación a la sanción mencionada con la finalidad de que se cumplan las funciones de prevención especial y general para las que ha sido prevista esta norma sancionatoria. Corolario de lo anterior, con la finalidad de reprender un comportamiento altamente censurable (que puede aterrizar en el campo de lo punible en términos de derecho penal), como lo es el actuar de CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.S., se le impondrá a dicha sociedad una multa por valor de **DIECISEIS MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE. (\$16.562.320)** equivalentes a **VEINTE (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes**, además de que se compulsarán copias de esta actuación a las autoridades judiciales competentes para que adelanten las investigaciones penales a que haya lugar por la posible comisión del delito de usura previsto en el artículo 305 del Código Penal Colombiano.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que la sociedad comercial **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S** identificada con NIT. 805.025.964-3, vulneró los derechos del consumidor demandante **RICARDO CABRERA PADILLA** identificado con C.C. No. 1.065.623.367, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad comercial **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S** identificada con NIT. 805.025.964-3, para que en favor del señor **RICARDO CABRERA PADILLA** identificado con C.C. No. 1.065.623.367, reintegre la suma **CIENTO TREINTA Y SIETE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS M/C (\$137.783)** dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia.

TERCERO: Declarar como perdidos la totalidad de los intereses cobrados por la sociedad comercial **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S** (incluyendo la cuota de manejo) por cobrar una tasa de interés efectiva mensual superior a los límites estipulados en los artículos 884 del Código de Comercio, 2231 del Código Civil, y el artículo 305 del Código Penal, debidamente

certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia para los períodos correspondientes y de conformidad con lo explicado en la parte motiva de esta Sentencia.

CUARTO: Como consecuencia de las anteriores declaraciones, ordenar a la sociedad **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S** entregar a favor del **RICARDO CABRERA PADILLA**, su correspondiente paz y salvo por concepto del crédito No. 8010100002013596 al estar cancelado la operación financiera conforme a lo explicado en la presente providencia.

QUINTO: Ordenar a la demandada **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S** el retiro inmediato de cualquier información negativa que haya reportado en las centrales de riesgo por concepto del crédito No. 8010100002013596 y los cuales afecten la vida crediticia del consumidor por haber vulnerado sus derechos.

SEXTO: Imponer a la sociedad **CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S.**, identificada con NIT. 805.025.964-3, una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio de **DIECISEIS MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE. (\$16.562.320)**, equivalentes a **VEINTE (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 10° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que en esta sentencia se impone a las accionadas deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente N° 062-87028-2, código rentístico N° 3, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, identificada con NIT. 800.176.089-2. El pago deberá efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta sentencia y acreditarse en la ventanilla de Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado al auto sancionatorio. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

SEPTIMO: Se ordena a la demandada acreditar el cumplimiento de las órdenes que se imparten en esta sentencia dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la expiración del plazo otorgado en cada uno de dichos mandatos.

OCTAVO: El retraso en el cumplimiento de las órdenes causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

NOVENO: En caso de persistir el incumplimiento de las órdenes que se imparten, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

DÉCIMO: Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

DÉCIMO PRIMERO: Ordénese por Secretaría, compulsar copias de este proceso a la Fiscalía General de la Nación para que adelante las investigaciones penales a que haya lugar por la posible comisión del delito de usura, previsto en el artículo 305 del Código Penal Colombiano.

DÉCIMO SEGUNDO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE


ORLANDO ENRIQUE GARCÍA ARTUZ³
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

	Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA
Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales	
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.	
No.:	062
De fecha:	08 ABR 2019
	
FIRMA AUTORIZADA	

³ Abogado Profesional adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1º del artículo 24 del CGP.