

ARTÍCULO 2.2.2.32.6.1. RESPONSABLES DE LA GARANTÍA LEGAL. El productor o proveedor están en la obligación de atender la solicitud de efectividad de la garantía legal que presente el consumidor. Si el productor, proveedor o expendedor no proceden de conformidad con lo anterior, se entenderá surtido el requisito de procedibilidad previsto en el literal f. del numeral 5 del artículo [58](#) de la Ley 1480 de 2011, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar por la negativa a atender la reclamación en garantía.

(Decreto 735 de 2013, artículo 19)



ARTÍCULO 2.2.2.32.6.2. EJERCICIO DE LAS ACCIONES JURISDICCIONALES Y ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. El ejercicio de la acción de protección del consumidor relacionada con la pretensión de hacer efectiva una garantía, ante el juez competente o ante la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de facultades jurisdiccionales, no impide el adelantamiento ante la autoridad administrativa competente de las investigaciones e imposición de las sanciones administrativas a que haya lugar.

(Decreto 735 de 2013, artículo 20)



ARTÍCULO 2.2.2.32.6.3. EJERCICIO DE ACCIONES CIVILES Y COMERCIALES. Si con posterioridad al vencimiento del término de la garantía legal se presentan defectos en el producto, el consumidor podrá acudir ante la jurisdicción ordinaria en ejercicio de acciones civiles y comerciales pertinentes.

(Decreto 735 de 2013, artículo 21)



ARTÍCULO 2.2.2.32.6.4. INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS. El reconocimiento de la garantía por parte de los obligados o por decisión judicial no impide que el consumidor persiga la indemnización por los daños y perjuicios que haya sufrido por los mismos hechos, ante la jurisdicción ordinaria.

(Decreto 735 de 2013, artículo 22)

SECCIÓN 7.

DISPOSICIONES FINALES Y VIGENCIA.



ARTÍCULO 2.2.2.32.7.1. TÉRMINO Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA FIJADA POR EL PRODUCTOR. Cuando el productor haya fijado el término y las condiciones de garantía de su producto, estas no podrán ser disminuidas o desmejoradas por los proveedores o expendedores.

(Decreto 735 de 2013, artículo 23)



ARTÍCULO 2.2.2.32.7.2. MANUALES DE INSTRUCCIONES. Los manuales de instrucciones sobre el uso e instalación del producto, deberán ser entregados físicamente al consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, también podrán ser puestos a disposición del consumidor a través de canales virtuales.

PARÁGRAFO. En el caso de bienes inmuebles el Manual del Propietario contendrá la información relevante del inmueble que se está entregando, las obligaciones de mantenimiento y conservación que debe adelantar el consumidor.

(Decreto 735 de 2013, artículo 24)

CAPÍTULO 33.

CASOS, CONTENIDO Y FORMA EN QUE SE DEBEN PRESENTAR LA INFORMACIÓN Y LA PUBLICIDAD DIRIGIDA A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SU CALIDAD DE CONSUMIDORES.



ARTÍCULO 2.2.2.33.1. OBJETO. El objeto del presente capítulo es reglamentar los casos, la forma y el contenido en que se deberá presentar la información y la publicidad dirigida a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores por cualquier medio, sea impreso, electrónico, audiovisual, auditivo, entre otros.

(Decreto 975 de 2014, artículo 1o)



ARTÍCULO 2.2.2.33.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente capítulo es aplicable en general a las relaciones de consumo, a la responsabilidad de los productores, proveedores y en particular a quienes intervengan en el suministro de información a niños, niñas y adolescentes en calidad de consumidores.

(Decreto 975 de 2014, artículo 2o)



ARTÍCULO 2.2.2.33.3. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES FRENTE A LA INFORMACIÓN Y LA PUBLICIDAD. La información dirigida a los niños, niñas y adolescentes deberá ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

Toda forma y contenido de comunicación que tenga por finalidad influir en las decisiones de consumo de los niños, niñas y adolescentes no podrá inducir a error, engaño o confusión.

Los anuncios publicitarios dirigidos a niños, niñas y adolescentes no contendrán ninguna forma de violencia, discriminación, acoso y en general, cualquier conducta que pueda afectar la vida o integridad física de una persona.

(Decreto 975 de 2014, artículo 3o)



ARTÍCULO 2.2.2.33.4. DEBERES DEL ANUNCIANTE RESPECTO DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD DIRIGIDA A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. Toda información y publicidad, dirigida a niños, niñas y adolescentes deberá ser respetuosa de sus condiciones de desarrollo mental, madurez intelectual y comprensión media propias de personas de su edad. Por lo tanto, frente a dicha publicidad e información, el anunciante deberá cumplir con las siguientes condiciones:

1. Evitar el uso de imágenes, textos, expresiones visuales o auditivas o representaciones que no correspondan a la realidad del producto en lo relacionado con su funcionamiento o

características.

2. En toda información o publicidad en la que se exponga el funcionamiento o uso de un producto, se encuentra prohibido:

2.1. Indicar o representar una edad diferente de la requerida para que el niño, niña y/o adolescente ensamble las piezas u opere el producto.

2.2. Exagerar el verdadero tamaño, naturaleza, durabilidad y usos del producto.

2.3. No informar que las baterías o accesorios que se muestran en el anuncio no están incluidos en el empaque del producto o que se venden por separado.

2.4. No informar que para el funcionamiento de un producto se requiere de baterías o algún elemento complementario.

3. En todos los eventos en los que se informe o anuncie un bien o servicio para cuya adquisición se deban realizar llamadas o enviar mensajes de texto o multimedia que supongan un costo para el consumidor, deberá informarse expresamente su valor y advertir al niño, niña y/o adolescente, que previo a realizar la llamada o enviar el mensaje, debe solicitar autorización de sus padres.

4. No deberá contener imágenes o información de contenido sexual, violento, discriminatorio o que promueva conductas contrarias a la moral y a las buenas costumbres.

5. No deberá contener imágenes o información relacionadas con el consumo de estupefacientes y/o bebidas alcohólicas, salvo que se trate de campañas de prevención.

6. No deberá usar imágenes, textos, expresiones visuales o auditivas o representaciones que sugieran al niño, niña y/o adolescente, que no adquirir o usar un producto, puede generar efectos tales como rechazo social o falta de aceptación por parte de un grupo.

7. No deberá afirmar ni insinuar que el consumo de un alimento o bebida sustituye alguna de las tres comidas principales del día (desayuno, almuerzo y cena).

8. No podrá utilizar expresiones cualitativas, diminutivos o adjetivos respecto del precio del producto.

PARÁGRAFO. En los términos del artículo [30](#) de la Ley 1480 de 2011, el medio de comunicación será responsable solidariamente de los perjuicios que cause la publicidad engañosa, solo si se comprueba dolo o culpa grave.

(Decreto 975 de 2014, artículo 4o)



ARTÍCULO 2.2.2.33.5. ANUNCIOS PUBLICITARIOS DIRIGIDOS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EMITIDOS DURANTE UN PROGRAMA DE RADIO O TELEVISIÓN. En todos aquellos eventos en los que un anuncio publicitario dirigido exclusivamente a niños, niñas y adolescentes se incorpore en el contenido editorial de una producción nacional de radio o de televisión emitida durante la franja u horario infantil o adolescente y cuyo público objetivo sean niños, niñas y adolescentes, deberá precisarse por parte del medio de comunicación, de forma expresa, que el anuncio no hace parte del contenido de dicho programa. Para estos efectos, toda publicidad que se incorpore en el contenido editorial deberá estar precedida de la leyenda "el presente es un anuncio publicitario que no hace parte del contenido de este programa", la cual

deberá anunciarse de viva voz, así como en caracteres visibles en el caso de los programas emitidos en medios audiovisuales.

(Decreto 975 de 2014, artículo 5o)



ARTÍCULO 2.2.2.33.6. INFORMACIÓN EN LA COMERCIALIZACIÓN DE JUGUETES. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley [1480](#) de 2011 y en el presente capítulo la información relacionada con los juguetes que se comercialicen u ofrezcan al público en Colombia, deberá cumplir con lo previsto de manera especial en el reglamento técnico sobre los requisitos sanitarios de los juguetes, sus componentes y accesorios, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución número 3388 de 2008 del Ministerio de la Protección Social o la que la sustituya, modifique o adicione.

(Decreto 975 de 2014, artículo 6o)



ARTÍCULO 2.2.2.33.7 INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN EL ENTORNO DIGITAL. Sin perjuicio de lo previsto en la Ley [1480](#) de 2011, lo dispuesto en este capítulo y demás normas aplicables, la publicidad y oferta de productos dirigidos exclusivamente a niños, niñas y adolescentes, o aquellos que sean publicitados u ofertados en entornos o plataformas cuyo público objetivo y exclusivo sean aquellos o que puedan ser adquiridos, descargados, o a los que se pueda tener acceso por Internet o a través de dispositivos móviles, deben incluir advertencias claras sobre la necesidad de contar con la autorización de sus padres o representantes para realizar la transacción.

(Decreto 975 de 2014, artículo 7o)



ARTÍCULO 2.2.2.33.8. PROCEDIMIENTO PREVALENTE. La Superintendencia de Industria y Comercio, las alcaldías municipales y las demás autoridades que tengan asignadas competencias de protección al consumidor, deberán tramitar, de forma prevalente, las quejas que se relacionen con los derechos que como consumidores tienen los niños, niñas y/o adolescentes.

(Decreto 975 de 2014, artículo 8o)



ARTÍCULO 2.2.2.33.9 SANCIONES. El incumplimiento de lo establecido en este capítulo dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en los artículos [61](#) y [62](#) de la Ley 1480 de 2011.

(Decreto 975 de 2014, artículo 9o)

CAPÍTULO 34.

ETAPA PREVIA DE RECLAMACIÓN DIRECTA PARA EJERCER LA ACCIÓN JURISDICCIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS O AÉREOS.

SECCIÓN 1.

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.



— ARTÍCULO 2.2.2.34.1.1. OBJETO. El objeto del presente capítulo es reglamentar la etapa previa de reclamación directa que deben agotar los consumidores de servicios turísticos y aéreos ante los prestadores de servicios turísticos y ante las empresas de transporte aéreo, para ejercer la acción jurisdiccional de protección al consumidor prevista en el artículo [56](#) numeral 3 de la Ley 1480 de 2011 "Estatuto del Consumidor" ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante el Juez competente, según su elección.

(Decreto 1097 de 2014, artículo 1o)



ARTÍCULO 2.2.2.34.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente capítulo aplica para los consumidores de servicios turísticos y aéreos y para los prestadores de estos servicios.

(Decreto 1097 de 2014, artículo 2o)

SECCIÓN 2.

DE LA RECLAMACIÓN DIRECTA.



ARTÍCULO 2.2.2.34.2.1. PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN. Los consumidores de servicios turísticos o aéreos podrán presentar personalmente o a través de representante o apoderado reclamación directa por escrito, telefónica o verbalmente ante los prestadores de estos servicios cuando se vulneren sus derechos como consumidor, contenidos, respectivamente, en la Ley [300](#) de 1996 y las normas que la modifiquen o reglamenten; o en el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia, los reglamentos aeronáuticos, y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten. En todo caso, conforme con el artículo [2o](#) de la Ley 1480 de 2011, esta se aplicará supletoriamente a las normas especiales que regulan los servicios turísticos y aéreos.

(Decreto 1097 de 2014, artículo 3o)



ARTÍCULO 2.2.2.34.2.2. REQUISITOS DE LA RECLAMACIÓN DIRECTA. En la reclamación directa se señalarán los motivos o razones que la justifiquen, lo que pretende el reclamante, las pruebas que la soportan y la dirección física o electrónica donde recibirá las notificaciones.

Cuando la reclamación directa se presenta en forma verbal, el prestador del servicio turístico o la empresa de transporte aéreo deberá expedir constancia escrita de su recibo, con indicación de la fecha de presentación, el objeto del reclamo y la pretensión del consumidor del servicio turístico o aéreo.

(Decreto 1097 de 2014, artículo 4o)



ARTÍCULO 2.2.2.34.2.3. RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN DIRECTA. La reclamación deberá contestarse máximo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, y la respuesta deberá remitirse a la dirección física o electrónica dispuesta por el consumidor para el efecto. En la respuesta deberá mencionarse en forma expresa si se accede o no a la pretensión del consumidor. De no accederse a su pretensión, deberá indicarse los fundamentos de hecho y de derecho que motivan la negativa.

Si la respuesta no es satisfactoria, o no se produce dentro del término señalado, o no se cumple lo acordado entre el consumidor y el prestador del servicio, el consumidor de servicios turísticos o aéreos podrá acudir ante los Jueces de la República o ante la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de la acción jurisdiccional de protección al consumidor, instituida en el numeral 3 del artículo [56](#) de la Ley 1480 de 2011, para que se resuelva conforme con las facultades jurisdiccionales conferidas a estas autoridades por la ley.

La etapa de reclamación directa se entenderá surtida por el consumidor con el cumplimiento de lo dispuesto en el presente capítulo, quien adjuntará a su reclamación judicial la respuesta del prestador del servicio turístico o aéreo. En caso de no haber obtenido respuesta, así lo manifestará bajo la gravedad del juramento.

PARÁGRAFO 1o. Los acuerdos logrados prestarán mérito ejecutivo y el usuario podrá demandar su cumplimiento.

PARÁGRAFO 2o. Los arreglos sobre derechos patrimoniales obtenidos a través de cualquiera de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley son válidos.

(Decreto 1097 de 2014, artículo 5o)



ARTÍCULO 2.2.2.34.2.4. ASPECTOS NO PREVISTOS. En los aspectos no previstos en este capítulo se aplicará en lo que corresponda las reglas señaladas en el numeral 5 del artículo [58](#) de la Ley 1480 de 2011 y lo dispuesto en el artículo [25](#) de la Ley 1558 de 2012.

(Decreto 1097 de 2014, artículo 6o)

CAPÍTULO 35.

OPERACIONES DE CRÉDITO MEDIANTE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN.



ARTÍCULO 2.2.2.35.1. OBJETO. El presente capítulo tiene por objeto 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.

(Decreto 1368 de 2014, artículo 1o)



ARTÍCULO 2.2.2.35.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente capítulo se aplicará a:

1. 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, y
2. A los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorguen de forma directa financiación.

PARÁGRAFO. Quedan excluidos de la aplicación de este capítulo, por no ser ventas financiadas, los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que se otorgue

plazo para pagar el precio sin cobrar intereses.

(Decreto 1368 de 2014, artículo 2o)



ARTÍCULO 2.2.2.35.3. DEFINICIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 1702 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Para la correcta aplicación e interpretación de este decreto se entenderá por:

1. Interés: el concepto de interés se someterá a las disposiciones legales y/o reglamentarias que lo definen para el crédito otorgado por entidades sometidas a vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Interés remuneratorio: Es el porcentaje sobre el valor prestado que recibirá el acreedor durante el tiempo que el dinero está en poder del deudor, es decir, durante el plazo que se le otorga a este último para restituir el capital debido.
3. Interés de mora: Es aquel valor al que el deudor queda obligado desde el momento en que se produce el retraso en el cumplimiento del pago de la obligación.
4. Tasa de interés: Es una relación porcentual que permite calcular los intereses, tanto remuneratorios como moratorios, que causa un capital en un periodo determinado.
5. Tasa de interés efectiva anual: Es aquella expresada en términos equivalentes de la tasa de interés que causaría un capital al concluir un periodo de un (1) año.
6. Tasa de interés nominal anual: Es aquella expresada como resultado del número de periodos en que se causa el interés en el año, multiplicado por la tasa de interés del periodo de causación. Esta tasa indica el periodo de causación del interés, así como el momento en que se causa el mismo, ya sea al inicio o al final del periodo.
7. Tasa de interés variable: Aquella que se ajusta periódicamente y que se encuentra referenciada a un tipo de indicador, como el interés interbancario, IPC u otros, con el fin de reflejar las condiciones actuales del mercado.
8. Tasa de interés vencida: Es aquella que indica que los intereses se causan al final de cada periodo.
9. Periodo: Intervalo de tiempo durante el cual se causa o liquida el interés.
10. Cuota: Valor del pago periódico a que se obliga el deudor.
11. Límite legal para el cobro de la tasa de interés: El límite máximo legal para el cobro de la tasa de interés tanto remuneratoria como moratoria, es el 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. Para el efecto, la tasa de interés bancario corriente aplicable a las operaciones de crédito a las que se refiere este decreto, será la que certifique la Superintendencia Financiera de Colombia para el respectivo período, que corresponda a la modalidad de la operación activa de crédito de que se trate.
12. Modalidades de crédito: Son los tipos en que se clasifican las operaciones activas de crédito, según las características específicas de cada modalidad señaladas en el artículo [11.2.5.1.2](#) del Decreto número 2555 de 2010, así: (i) Microcréditos; (ii) Crédito de consumo y ordinario, y (iii)

Crédito de consumo de bajo monto. Para todos los efectos legales relativos a los intereses, las operaciones de crédito a las que se refiere este decreto, deberán clasificarse en alguna de las modalidades señaladas en el artículo [11.2.5.1.2](#) del Decreto número 2555 de 2010. En los casos en que la operación se clasifique en la modalidad de crédito de consumo de bajo monto, las personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, deberán observar las obligaciones contenidas en las disposiciones del Título 16 del Libro 1 de la Parte 2 del Decreto número [2555](#) de 2010.

13. Descuento: Cantidad que se rebaja del precio del bien o servicio, por liberalidad del proveedor o expendedor. El descuento puede estar asociado a la forma de pago, por ejemplo, al hecho de que el valor se pague de contado.

14. Cláusula aceleratoria: Pacto celebrado entre las partes del contrato en virtud del cual, ante el incumplimiento por parte del deudor del pago de uno o varios de los instalamentos o cuotas debidos, se hace exigible la totalidad de la obligación por parte del acreedor, de acuerdo con lo establecido en el artículo [69](#) de la Ley 45 de 1990.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 1702 de 2015, 'por el cual se modifican los artículos [2.2.2.35.3](#), [2.2.2.35.5](#) y [2.2.2.35.7](#) del Decreto número 1074 de 2015 'Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo', publicado en el Diario Oficial No. 49.618 de 28 de agosto de 2015.

Legislación Anterior

Texto original del Decreto 1074 de 2015:

ARTÍCULO 2.2.2.35.3 Para la correcta aplicación e interpretación de este capítulo se entenderá por:

1. Interés: el concepto de interés se someterá a las disposiciones legales y/o reglamentarias que lo definen para el crédito otorgado por entidades sometidas a vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Interés remuneratorio: Es el porcentaje sobre el valor prestado que recibirá el acreedor durante el tiempo que el dinero está en poder del deudor, es decir, durante el plazo que se le otorga a este último para restituir el capital debido.
3. Interés de mora: Es aquel valor al que el deudor queda obligado desde el momento en que se produce el retraso en el cumplimiento del pago de la obligación.
4. Tasa de interés: Es una relación porcentual que permite calcular los intereses, tanto remuneratorios como moratorios, que causa un capital en un periodo determinado.
5. Tasa de interés efectiva anual: Es aquella expresada en términos equivalentes de la tasa de interés que causaría un capital al concluir un periodo de un (1) año.
6. Tasa de interés nominal anual: Es aquella expresada como resultado del número de períodos en que se causa el interés en el año, multiplicado por la tasa de interés del periodo de causación. Esta tasa indica el periodo de causación del interés, así como el momento en

que se causa el mismo, ya sea al inicio o al final del período.

7. Tasa de interés variable: Aquella que se ajusta periódicamente y que se encuentra referenciada a un tipo de indicador, como el interés interbancario, IPC u otros, con el fin de reflejar las condiciones actuales del mercado.

8. Tasa de interés vencida: Es aquella que indica que los intereses se causan al final de cada periodo.

9. Período: Intervalo de tiempo durante el cual se causa o liquida el interés.

10. Cuota: Valor del pago periódico a que se obliga el deudor.

11. Límite legal para el cobro de la tasa de interés: El límite máximo legal para el cobro de la tasa de interés tanto remuneratoria como moratoria, es el 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.

12. Descuento: Cantidad que se rebaja del precio del bien o servicio, por liberalidad del proveedor o expendedor. El descuento puede estar asociado a la forma de pago, por ejemplo, al hecho de que el valor se pague de contado.

13. Cláusula aceleratoria: Pacto celebrado entre las partes del contrato en virtud del cual, ante el incumplimiento por parte del deudor del pago de uno o varios de los instalamentos o cuotas debidos, se hace exigible la totalidad de la obligación por parte del acreedor, de acuerdo con lo establecido en el artículo [69](#) de la Ley 45 de 1990.

(Decreto 1368 de 2014, artículo 3o)



ARTÍCULO 2.2.2.35.4 PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN. Todo aquel que ofrezca sistemas de financiación a los que se refiere el presente capítulo, deberá disponer de manera permanente de una cartelera o tablero visible, que deberá situarse en los lugares de atención al público o de exhibición, en forma tal que atraiga su atención y resulte fácilmente legible. Sin perjuicio de lo anterior, podrán utilizarse otros mecanismos adicionales que permitan el acceso a esta información.

En dichos medios deberá anunciarse:

1. Tasa de interés que se esté cobrando para el mes en curso, expresada en términos efectivos anuales.

2. Plazos que se otorgan.

3. Cuando se trate de contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios, adicionalmente deberá indicarse: i) el porcentaje mínimo que debe pagarse como cuota inicial, y ii) los incentivos que se ofrezcan, que en caso de tratarse de descuentos, deberán expresarse sobre el precio.

(Decreto 1368 de 2014, artículo 4o)



ARTÍCULO 2.2.2.35.5 INFORMACIÓN QUE DEBE CONSTAR POR ESCRITO Y SER

ENTREGADA AL CONSUMIDOR. La información que deberá suministrarse al consumidor cuando adquiera bienes o le sean prestados servicios mediante sistemas de financiación o una operación de crédito que se enmarque en lo descrito en el artículo [2.2.2.35.2](#), del presente decreto 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. <Numeral modificado por el artículo 2 del Decreto 1702 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> En caso de tratarse de una operación de crédito, deberá indicarse tal situación, informando de forma expresa la modalidad en la que fue clasificado el crédito, según las características específicas de cada modalidad señaladas en el artículo [11.2.5.1.2](#) del Decreto número 2555 de 2010. 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. La clasificación de una operación de crédito en una modalidad particular se hará por parte del otorgante del crédito al momento de la aprobación y permanecerá así hasta su cancelación.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 2 del Decreto 1702 de 2015, 'por el cual se modifican los artículos [2.2.2.35.3](#), [2.2.2.35.5](#) y [2.2.2.35.7](#) del Decreto número 1074 de 2015 'Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo', publicado en el Diario Oficial No. 49.618 de 28 de agosto de 2015.

Legislación Anterior

Texto original del Decreto 1074 de 2015:

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 de la cuota inicial, su forma y plazo de 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 de financiación y su periodicidad. El número de cuotas de pago deberá ser pactado de común acuerdo con el consumidor. Queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la 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.

El otorgante del crédito deberá poner a disposición del consumidor, si este lo solicitare, las fórmulas matemáticas que aplican para calcular el crédito. En aquellos contratos en los que se haya pactado una tasa de interés remuneratoria variable, se deberá poner a disposición del consumidor, la fuente y la fecha de referencia. Si la tasa así pactada, incluye un componente fijo, este último se deberá informar expresamente. En los casos de interés moratorio, en los que se pacte con una tasa de referencia diferente a la tasa remuneratoria, se deberá poner a disposición del consumidor la fuente y la fecha referidas.

9. Se deberá informar el monto de la cuota. En el evento en que la cuota o la tasa pactada sea variable, 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.

10. Si como mecanismo de respaldo de la obligación se extienden títulos valores, se deberá dejar constancia de ello en el contrato, identificando su número, fecha de otorgamiento, vencimiento y demás datos que identifiquen a las partes de la obligación contenida en el título.

11. La enumeración y descripción de las garantías reales o personales del crédito.

12. La indicación del monto que se cobrará como suma adicional a la cuota por concepto de cuota de manejo, contratos de seguro si se contrataren y los que corresponden a cobros de IVA.

13. La indicación de todo concepto adicional al precio. Para este efecto se señalará tanto el motivo del cobro como el valor a pagar. En el caso de los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorguen de forma directa financiación, la indicación de los conceptos adicionales al precio deberá realizarse de la misma manera como se informa el precio. Los conceptos adicionales al precio que se presenten en las demás operaciones de crédito, deberán informarse de la misma manera como se informa el valor del crédito.

14. La indicación sobre el cobro de gastos de cobranza, cuando ello resulte aplicable y su forma de cálculo. Se precisa que los cobros por cobranza deben estar directamente relacionados y ser proporcionales con la actividad desplegada, y en ningún caso podrá hacerse cobro automático por el solo hecho de que el deudor incurra en mora.

15. En los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios mediante sistemas de financiación ofrecidos directamente por el productor o proveedor, se deberá informar el derecho de retracto que le asiste al consumidor y la forma de hacerlo efectivo. En ningún caso podrá exigir condiciones adicionales a las descritas en el artículo [47](#) de la Ley 1480 de 2011 y las demás normas aplicables.

16. El derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas.

La información señalada en el presente artículo 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.

(Decreto 1368 de 2014, artículo 5o)



ARTÍCULO 2.2.2.35.6. INFORMACIÓN DE PERMANENTE DISPONIBILIDAD AL CONSUMIDOR. La información que el proveedor deberá tener a disposición del consumidor de manera permanente durante la jornada de atención al público por concepto de una operación mediante sistemas de financiación será la siguiente:

1. El monto a cancelar por concepto de la cuota del mes o periodo, con la discriminación del pago de capital, intereses, cuota de manejo y seguros, si los hay.
2. El capital pendiente de pago al inicio y al final del período.
3. La tasa de interés aplicada en dicho periodo y la tasa de referencia utilizada en el caso en que se haya pactado una tasa de interés variable. Se deberá además indicar si con ocasión de la revisión del límite legal se presentó modificación de la tasa de interés.
4. Una explicación acompañada de los datos necesarios para la liquidación de la respectiva cuota con el fin de que el consumidor pueda verificar la exactitud de los cálculos y constatar dichos datos con el contrato y las fuentes oficiales que los producen.
5. Cuando el plazo del crédito otorgado sea superior a doce (12) meses, o la cuantía del crédito o el monto adeudado sea superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, la información indicada en los numerales anteriores de este artículo deberá ser remitida al domicilio del consumidor y entregada en un plazo no inferior a los (5) días hábiles anteriores a la fecha del pago de la cuota correspondiente. En los mismos casos, deberá informarse al consumidor de los eventos en que haya la necesidad de reliquidar los períodos restantes cuando la tasa de financiación cambie como consecuencia de variaciones de la tasa máxima legal. Cuando el proveedor o expendedor disponga de dicha información en medios electrónicos, el consumidor, a su elección podrá optar por esta modalidad para acceder a la información.
6. El proveedor o expendedor estará exento de la obligación prevista en el numeral 5 anterior en los casos en que el crédito sea de cuota y tasa fija y se le entregue al consumidor la liquidación completa del crédito al momento de otorgarlo, lo cual se podrá hacer mediante talonarios u otro medio escrito que incluya toda la información señalada en los numerales 1, 2, 3 y 4 de este artículo, para cada uno de los períodos del crédito. Deberá obrar constancia escrita y suscrita por el consumidor en donde se señale que recibió dicha información.

En todo caso, se deberá tener a disposición del público puntos de información con personal que cuente con la capacitación y conocimientos requeridos para informar al cliente la integridad de las obligaciones que contrae con la firma del correspondiente contrato, la forma como se van a calcular y liquidar los intereses, la cuota y el crédito.

(Decreto 1368 de 2014, artículo 6o)



ARTÍCULO 2.2.2.35.7. REGLAS GENERALES PARA LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS MEDIANTE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN. <Artículo modificado por el

artículo 3 del Decreto 1702 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Conforme a lo dispuesto en la Ley [1480](#) de 2011, los contratos de operaciones mediante sistemas de financiación estarán sujetos a las siguientes reglas generales:

1. Las partes podrán pactar libremente la tasa de interés tanto remuneratoria como moratoria que será cobrada al consumidor. Las tasas de interés que se pacten al momento de la celebración del contrato, no podrán sobrepasar en ningún período de la financiación, el límite máximo legal de acuerdo con lo establecido en el numeral 11 del artículo [2.2.2.35.3](#) del presente capítulo.
2. En los casos de 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. En consecuencia, no podrá anunciarse con proclamas publicitarias como "cero interés" o "sin interés". El monto financiado para las operaciones de crédito de consumo será el valor total del crédito.
3. Está prohibido el cobro simultáneo de intereses remuneratorios y moratorios respecto del mismo saldo o cuota y durante el mismo período.
4. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo [886](#) del Código de Comercio, los intereses pendientes no generarán intereses.
5. En ningún caso se podrá exigir por adelantado el pago de intereses moratorios.
6. Tanto 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, como en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, 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 período restante.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra el mismo texto de este numeral correspondiente al Decreto 1368 de 2014. Negada. Consejo de Estado, Sección Cuarta, Expediente No. 11001-03-24-000-2014-00634-00(23336) de 12/02/2020, Consejero Ponente Dr. Milton Chaves García.
- Demanda de nulidad contra los apartes subrayados del numeral 6 del Decreto 1368 de 2014. Consejo de Estado, Sección Cuarta, Expediente No. 11001-03-27-000-2015-00045-00(21849). Admite la demanda mediante Auto de 12 de junio de 2015, Consejera Ponente Dra. Carmen Teresa Ortiz de Rodríguez. Niega suspensión provisional mediante Auto de 17 de febrero de 2017, Consejera Ponente Dra. Stella Jeannette Carvajal Basto. Confirma Auto del 17 de febrero de 2017 mediante Auto de 13 de febrero de 2018, Consejera Ponente Dra. Stella Jeannette Carvajal Basto.

Destaca el editor que el texto demandado es en esencia el mismo al contenido en el texto modificado por el Decreto 1702 de 2015.

7. Salvo que se haya pactado la cláusula aceleratoria, de acuerdo con lo previsto en el artículo [69](#) de la Ley 45 de 1990, los intereses moratorios solo se causarán respecto del monto de las cuotas vencidas.

8. Podrán contratarse seguros cuyo objeto sea amparar el pago del crédito en caso del fallecimiento del deudor o de la pérdida del bien dado en garantía. En tales casos se podrá presentar al consumidor una o varias cotizaciones de compañías de seguros, en las que se le informen los riesgos cubiertos, los beneficiarios, las exclusiones, la suma asegurada y el monto de la prima. En todo caso, deberá advertirse al consumidor que no es obligación contratar con dichas compañías y que, por lo tanto, está en libertad de escoger otra aseguradora de su preferencia. Si el consumidor elige la aseguradora sugerida por el proveedor o expendedor, este deberá entregar a aquel, un documento mediante el cual se pueda probar la existencia del contrato de seguro y en el que se indique la información antes mencionada. El pago de los seguros podrá realizarse de manera diferida. Si no se entrega al consumidor la constancia o certificado del seguro donde se señale el valor de la prima o certificado, las sumas cobradas por tal concepto se reputarán intereses.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 del Decreto 1702 de 2015, 'por el cual se modifican los artículos [2.2.2.35.3](#), [2.2.2.35.5](#) y [2.2.2.35.7](#) del Decreto número 1074 de 2015 'Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo', publicado en el Diario Oficial No. 49.618 de 28 de agosto de 2015.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra los apartes subrayados del numeral 6 del Decreto 1368 de 2014. Consejo de Estado, Sección Cuarta, Expediente No. 21849. Admite la demanda mediante Auto de 12 de junio de 2015, Consejera Ponente Dra. Carmen Teresa Ortiz de Rodríguez. Niega suspensión provisional mediante Auto de 17 de febrero de 2017, Consejera Ponente Dra. Stella Jeannette Carvajal Basto. Confirma Auto del 17 de febrero de 2017 mediante Auto de 13 de febrero de 2018, Consejera Ponente Dra. Stella Jeannette Carvajal Basto.

Legislación Anterior

Texto original del Decreto 1074 de 2015:

ARTÍCULO 2.2.2.35.7 Conforme a lo dispuesto en la Ley [1480](#) de 2011, los contratos de operaciones mediante sistemas de financiación estarán sujetos a las siguientes reglas generales:

1. Las partes podrán pactar libremente la tasa de interés tanto remuneratoria como moratoria que será cobrada al consumidor. Las tasas de interés que se pacten al momento de la celebración del contrato, no podrán sobrepasar en ningún periodo de la financiación, el límite máximo legal de acuerdo con lo establecido en el numeral 11. del artículo [2.2.2.35.3](#). del presente decreto.
2. En los casos de 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. En consecuencia, no podrá anunciarse con proclamas publicitarias como 'cero interés' o 'sin interés'. El monto financiado para las operaciones de crédito de consumo será el valor total del crédito.

3. Está prohibido el cobro simultáneo de intereses remuneratorios y moratorios respecto del mismo saldo o cuota y durante el mismo periodo.

4. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo [886](#) del Código de Comercio, los intereses pendientes no generarán intereses.

5. En ningún caso se podrá exigir por adelantado el pago de intereses moratorios.

6. Tanto 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, como en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, 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.

7. Salvo que se haya pactado la cláusula aceleratoria, de acuerdo con lo previsto en el artículo [69](#) de la Ley 45 de 1990, los intereses moratorios solo se causarán respecto del monto de las cuotas vencidas.

8. Podrán contratarse seguros cuyo objeto sea amparar el pago del crédito en caso del fallecimiento del deudor o de la pérdida de la garantía del bien dado en garantía. En tales casos se podrá presentar al consumidor una o varias cotizaciones de compañías de seguros, en las que se le informen los riesgos cubiertos, los beneficiarios, las exclusiones, la suma asegurada y el monto de la prima. En todo caso, deberá advertirse al consumidor que no es obligación contratar con dichas compañías y que por lo tanto está en libertad de escoger otra aseguradora de su preferencia. Si el consumidor elige la aseguradora sugerida por el proveedor o expendedor, este deberá entregar a aquel, un documento mediante el cual se pueda probar la existencia del contrato de seguro y en el que se indique la información antes mencionada. El pago de los seguros podrá realizarse de manera diferida. Si no se entrega al consumidor la constancia o certificado del seguro donde se señale el valor de la prima o certificado, las sumas cobradas por tal concepto se reputarán intereses.

(Decreto 1368 de 2014, artículo 7o)



ARTÍCULO 2.2.2.35.8. OBLIGACIÓN DE VERIFICACIÓN DE LÍMITES MÁXIMOS LEGALES DE TASAS DE INTERÉS. Respecto de la verificación de los límites máximos legales de la tasa de interés, el proveedor o expendedor en los contratos de operaciones de crédito mediante sistemas de financiación a los que se refiere este capítulo, deberá:

1. Verificar mensualmente que los intereses cobrados están dentro del límite máximo legal vigente para el cobro de intereses.

2. 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.

3. 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.

(Decreto 1368 de 2014, artículo 8o)



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de agosto de 2020

