

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI

**OMISIÓN DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL OTORGAMIENTO
DE CREDITOS EN CREDILATINA SAS**

TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TITULO DE ABOGADA

POR: VERÓNICA TORO OROZCO

DIRECTOR DE TESIS: EDGAR SALAZAR

SANTIAGO DE CALI,

NOVIEMBRE 2

OMISIÓN DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN CREDILATINA SAS

De acuerdo con la práctica empresarial que estoy desarrollando en el Grupo Empresarial Toro Autos en el departamento jurídico se han venido evidenciado sin fin de temas por corregir, pero uno de los que más llama la atención durante el proceso de practica es un trámite de averiguación preliminar ante CREDILATINA S.A.S empresa que hace parte del grupo empresarial mencionado por parte de la Superintendencia de industria y comercio procedente de una queja presentada concluyendo la entidad que CREDILATINA S.A.S no está cobrando intereses indebidos. Sin embargo, después de analizar detalladamente el caso se lograron evidenciar falencias en los documentos sobre los productos financieros que ofrece CREDILATINA SAS en el mercado, por lo cual se pretende desde el derecho dar solución a las falencias para un efectivo cumplimiento a los derechos del consumidor.

De acuerdo con Tramite de averiguación preliminar emitido por la Superintendencia de Industria y comercio se identifica que CREDILATINA S.A.S, como entidad financiera, no vigilada por la Superintendencia Financiera por la no captación de dineros no proporciona información clara, idónea y suficiente sobre los productos financieros que ofrece a sus consumidores, generando una vulneración a los derechos de los consumidores dificultando su capacidad para tomar decisiones informadas, lo que a su vez puede conducir a situaciones de sobreendeudamiento y conflictos legales. Es por lo anterior, que surge la siguiente pregunta; *¿Cómo puede el derecho colombiano garantizar que las entidades financieras, como CREDILATINA SAS, proporcionen información clara, veraz y completa a los consumidores financieros sobre los productos crediticios que ofrecen, a fin de proteger sus derechos y fomentar prácticas comerciales responsables?*

Objetivo General.

Analizar el marco normativo colombiano en materia de información al consumidor financiero, con el objetivo de garantizar que las entidades financieras suministren información clara, veraz y suficiente a los consumidores sobre los productos financieros identificando discrepancias entre la regulación colombiana y la práctica.

Objetivos Específicos

Identificar las disposiciones legales que exigen la transparencia en la divulgación de tasas de interés.

Establecer los requisitos legales establecidos en la normativa colombiana para la información que deben suministrar las entidades financieras a los consumidores sobre los productos crediticios.

Analizar la jurisprudencia colombiana relevante en materia de protección al consumidor financiero y su aplicación a casos de información insuficiente o engañosa.

Determinar las prácticas de CREDILATINA SAS en relación con la información suministrada a los consumidores sobre los productos crediticios, identificando las principales falencias.

Sugerir un plan de mejora a CREDILATINA SAS para el efectivo cumplimiento de las normas relacionadas a la protección del consumidor a la hora de ofrecer productos financieros.

PRIMER CAPÍTULO

Para poder iniciar a hablar sobre el consumidor financiero y las entidades financieras, primero se debe dar un recorrido entorno al concepto de consumidor. Pues si bien este concepto era desconocido en el derecho romano este ya contaba precedentes desde la época, debido a que se reconocían ciertas garantías para el comprador en caso de vicios ocultos en la cosa vendida (acción redhibitoria) o de pérdida de la posesión (acción reivindicatoria).

Pues, históricamente, la regulación del comercio era limitada, especialmente en la Edad Media y la era moderna temprana. La primacía de las relaciones personales y el carácter local de los mercados minimizaban la necesidad de normas estrictas. Sin embargo, con la Revolución Industrial, la dinámica cambió radicalmente. El liberalismo económico exaltó la libertad contractual, relegando la protección del consumidor a un segundo plano. No fue hasta finales del siglo XIX, ante los excesos de la producción en masa y las prácticas comerciales desleales, que se inició un movimiento global para defender los derechos de los consumidores, un movimiento que culminó con la fundación de la 'National Consumers League' en 1899.

Tomando como referencia lo anterior, es menester indicar que, de acuerdo con la Constitución Política colombiana de 1991, Colombia deja de ser un Estado proteccionista y se convierte de un Estado garantista. Por lo tanto, es un país libre de competencia, el cual cuenta con límites que protegen el bien común. Pues lo anterior se representa en que la libre competencia es la columna vertebral de una economía de mercado y al ser esta un derecho de todos supone responsabilidades convirtiéndose en un derecho colectivo.

Tal como lo menciona la Constitución política de 1991 en su título II correspondiente a los derechos, las garantías y deberes más concretamente en su capítulo tercero correspondiente a los colectivos y del medio ambiente artículo 78. Indica que La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización (...) (Constitución Política de Colombia. Art 78)

Ante la necesidad de salvaguardar los derechos de los consumidores, especialmente en el sector financiero, el Congreso colombiano promulgó en 2009 la Ley 1328, que establece un marco regulatorio para proteger las relaciones entre los consumidores y las entidades financieras supervisadas por la Superintendencia Financiera. El objetivo principal de esta ley es garantizar que los consumidores financieros reciban un trato justo y equitativo (Ley 1328 de 2009. Régimen de Protección al Consumidor Financiero. Art.01)

Conforme con lo anterior, y siguiendo el mismo orden de ideas, es necesario traer al conocimiento los conceptos consumidores, consumidor financiero y entidad financiera ya que estos se abordarán a lo largo del presente.

CONSUMIDOR

De acuerdo con la definición emitida por el Tribunal Supremo Federal de Alemania en el 2005 el consumidor es la persona física que actúa con un propósito ajeno a su actividad profesional mientras que para el Diccionario de la Real Lengua Española (2024) este define al consumidor, como aquella persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios. En consecuencia, se entiende como consumidor a toda persona que busca satisfacer una necesidad para sí mismo o para otro por medio de la obtención de un producto o servicio ofrecido en el mercado para maximizar su utilidad satisfaciendo sus deseos.

Sin embargo, no se puede quedar solo con el concepto de consumidor ya que este presenta diferencias de acuerdo al ámbito en el que se presenta la adquisición del servicio o producto. Razón por la que tiene gran relevancia entender quien es consumidor financiero.

CONSUMIDOR FINANCIERO

Se podría manifestar de manera general que el consumidor financiero es aquella persona que interactuar con el sistema financiero. La legislación colombiana, concretamente la Ley 1328 de 2009, establece una definición clara y precisa de “consumidor financiero”. Esta ley reconoce que cualquier persona que interactúe con el sistema financiero, ya sea como cliente, usuario o potencial cliente, está protegida por las normas que regulan este sector. Los términos “cliente”, “usuario” y “cliente potencial” se definen en la ley para garantizar una aplicación uniforme de la normativa (Ley 1328 de 2009. Régimen de Protección al Consumidor Financiero. Art.02)

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La protección al consumidor financiero en Colombia se encuentra regulada por la Ley 1328 de 2009 y el Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011. Pues estas normativas buscan garantizar los derechos y la transparencia en las relaciones entre los consumidores y las entidades financieras, aseguradoras y mercado de valores. Es importante precisar que el fin último de estas normas es lograr la divulgación clara de información, la prevención del sobreendeudamiento y la atención adecuada a las quejas y reclamos de los consumidores.

Es por este motivo, que, en el Estado colombiano, el régimen de protección al consumidor financiero ha sido un tema de debate y grandes cuestionamientos en los últimos años a razón de la entrada de sin fin de competidores al mercado, ampliando los portafolios de servicios y productos ofrecidos y el auge motivado por la llegada de una era digital. Aspectos que han generado altas exigencias y una mayor vigilancia al sistema financiero en el país.

Atendiendo la actualidad del país, no solo se buscan la creación de más regulaciones en materia de protección al consumidor, sino también se hacen esfuerzos para elevar los niveles de información y educación financiera a través de iniciativas y programas encaminados a los consumidores para generarle a estos la confianza para la adecuada toma de decisiones y logren satisfacer sus necesidades.

De ahí que, el Régimen de protección al consumidor como una de las principales disposiciones normativas encaminadas a la protección establezca los siguientes principios. Principios los cuales guían las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros;

Principio de Debida Diligencia: Las entidades financieras deben actuar con el máximo cuidado al ofrecer sus productos y servicios. Esto implica cumplir con lo prometido y asegurarse de que los consumidores tengan toda la información necesaria para tomar decisiones informadas. Pues, las empresas financieras tienen la obligación de tratar a sus clientes de manera justa y equitativa, velando por sus intereses y necesidades. (Protección Al Consumidor Financiero: Desarrollo Regulatorio)

Principio de Libertad de Elección: Los consumidores tienen derecho a escoger libremente a la entidad financiera con la que desean realizar sus transacciones. Así mismo, las empresas no pueden negarse a prestar un servicio u ofrecer un producto sin una razón válida y objetiva.

Principio de Transparencia: Las entidades financieras deben proporcionar a los consumidores información clara, completa y oportuna sobre sus productos y servicios, incluyendo los costos y los riesgos asociados. Debe resaltarse que los consumidores tienen derecho a conocer todos los detalles de un producto o servicio antes de contratarlo. (Protección Al Consumidor Financiero: Desarrollo Regulatorio)

Principio de Atención a Quejas: Las empresas financieras deben atender de manera pronta y eficiente las quejas de sus clientes. Cuando un consumidor presenta una queja, la entidad debe investigar a fondo y tomar las medidas necesarias para resolver el problema. (Protección Al Consumidor Financiero: Desarrollo Regulatorio)

Principio de Gestión de Conflictos de Interés: Las entidades financieras deben priorizar los intereses de sus clientes por encima de sus propios intereses. En caso de conflicto, la empresa debe actuar de manera imparcial y transparente, buscando siempre la mejor solución para el consumidor. (Protección Al Consumidor Financiero: Desarrollo Regulatorio)

Principio de Educación Financiera: Tanto las entidades financieras como las instituciones públicas deben promover la educación financiera de los consumidores. Pues los consumidores tienen derecho a recibir información clara y sencilla sobre temas financieros,

lo que les permitirá tomar decisiones más informadas. (Protección Al Consumidor Financiero: Desarrollo Regulatorio)

SISTEMA FINANCIERO

Ahora bien, el sistema financiero es el conjunto de instituciones, mercados, instrumentos y regulaciones las cuales permiten orientar el ahorro de unos hacia la inversión de otros. Lo cual se traduce en una red que conecta a aquellos que cuentan con capital que no desean consumir de inmediato con aquellos que no lo tienen y lo requieren de inmediato para satisfacer alguna necesidad. En consecuencia, el Decreto 663 de 1993 indica que el sistema financiero y asegurador del Estado colombiano se encuentra conformado por establecimientos de crédito, sociedades de servicios financieros, sociedades de capitalización, entidades aseguradoras e intermediarios de seguros y reaseguros. (Decreto 663 de 1993. Art. 01)

Como resultado, el recorrido histórico que se ha realizado ha permitido apreciar la evolución del concepto de consumidor y la creciente importancia de su protección en el ámbito financiero. Desde las antiguas garantías romanas para los compradores hasta la emergencia de las primeras organizaciones de defensa del consumidor en el siglo XIX, se evidencia un desplazamiento hacia un paradigma donde el consumidor es reconocido como un sujeto de derechos, especialmente en el ámbito financiero.

Colombia, al igual que otros países, ha respondido a esta tendencia global con la promulgación de una normativa específica que busca garantizar la transparencia y la equidad en las relaciones entre consumidores y entidades financieras. La Ley 1328 de 2009, en particular, establece un marco regulatorio sólido basado en principios como la buena fe, la transparencia y la protección al consumidor. Sin embargo, es fundamental destacar que la protección al consumidor financiero es un proceso dinámico y continuo, sujeto a los cambios y desafíos que plantea un entorno financiero cada vez más complejo y globalizado.

Por lo cual, es necesario seguir fortaleciendo el marco regulatorio, promoviendo la competencia leal, y fomentando una cultura de consumo responsable. Asimismo, es crucial que los consumidores estén informados y ejerzan sus derechos de manera activa, demandando productos y servicios de calidad y transparencia. Solo a través de una

combinación de regulación efectiva, educación financiera y empoderamiento del consumidor se podrá construir un sistema financiero más justo y equitativo.

La protección al consumidor financiero no es solo un imperativo legal, sino también un factor clave para el desarrollo económico y social. Al garantizar que los consumidores tomen decisiones informadas y se sientan seguros en sus transacciones financieras, se fomenta la confianza en el sistema financiero y se promueve una mayor inclusión financiera.

Hasta este punto, hemos explorado el marco normativo que rige la protección del consumidor financiero en Colombia y la importancia de garantizar la transparencia y la equidad en las relaciones entre consumidores y entidades financieras. Sin embargo, la realidad del mercado financiero es dinámica y compleja, y no siempre se ajusta a los estándares ideales. Es por esto, que se profundizara en el análisis de un caso particular: CREDILATINA S.A.S., una entidad financiera no vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia que, a pesar de no estar sujeta a las mismas regulaciones, al no ser captadora de dinero de sus consumidores cumple con una parte significativa de los requisitos exigidos a las entidades vigiladas. No obstante, el análisis revela ciertas deficiencias en la información que se suministra a los consumidores, lo que pone de manifiesto la necesidad de una mayor vigilancia y control, incluso en el caso de entidades que operan al margen de la vigilancia de la Superintendencia Financiera.

CAPITULO II

CREDILATINA S.A.S

CREDILATINA S.A.S identificada con NIT.900809206-9 con domicilio principal en la ciudad de Cali es una empresa que hace parte del Grupo Toro autos. Grupo el cual cuenta con más de 41 años de trayectoria en la ciudad. CREDILATINA S.A.S tiene como objeto principal otorgar créditos de consumo a personas naturales o jurídicas con recursos propios y aquellos obtenidos a través de mecanismos de financiamiento autorizados por la ley, que tengan cualquier fuente de pago, igualmente otorga créditos de libranza. Es por esto que CREDILATINA S.A.S para el desarrollo de esta actividad puede; a) Ejecutar labores de análisis de riesgo; b) Ejecutar la administración de créditos lo cual incluye sin limitarse al recaudo, registro y cobranza de tales obligaciones, c) Ejecutar operaciones de compraventa

de créditos, títulos valores y carteras de créditos; d) Tomar dinero en mutuo y celebrar operaciones que le permitan obtener recursos necesarios para el desarrollo social; e) Servir de codeudor, fiador, garante o avalista de obligaciones crediticias para el fondeo de sus actividades; f) Realizar las demás actividades requeridas para el giro de sus negocios tales como: 1. Adquirir, gravar, limitar el dominio o enajenar activos fijos; 2. Adquirir y usar nombres comerciales, logotipos, marcas y demás derechos de propiedad industrial; 3. Hacer inversiones en empresas, o constituir las mismas, siempre que estas tengan por objeto la explotación de actividades similares a las suyas, propias o que de algún modo se relacionen con su objeto social; 4. Celebrar alianzas o contratos con terceros para el desarrollo de su objeto social. Los recursos que use la sociedad para el desarrollo de sus negocios tendrán origen lícito por lo cual la compañía está sujeta a la prohibición de realizar captaciones de dinero del público en forma masiva o habitual de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes. La sociedad no está vigilada por la superintendencia financiera de Colombia, no tiene calidad de entidad financiera de conformidad con el marco legal colombiano, ni tiene permitido desarrollar actividades de intermediación de valores inscritos en registro nacional de valores y emisores - RNVE. Así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero. La sociedad podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualquier actividad similar, conexa o complementaria o que permita facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

Pues como se evidencia, de acuerdo con su objeto social CREDILATINA S.A.S es una sociedad no vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia ya que no cuenta con la calidad de financiera, sin embargo, esto no la exonera de cumplir con parámetros para no violar los derechos a los consumidores. Por lo tanto, es la Superintendencia de Industria y Comercio quien debe garantizar el efectivo cumplimiento de las normas legales.

En consecuencia, con lo anterior es función de la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y a su vez ordenar las medidas que resulten pertinentes a los casos en concreto. Pues es menester de la Superintendencia de Industria y Comercio ordenar las medidas necesarias para evitar que

cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

La SIC tuvo conocimiento de una queja radicada en noviembre de 2020, relacionada con una presunta infracción a la normativa de protección al consumidor, por parte de CREDILATINA S.A.S a través de la cual la quejosa argumentó que adquirió un vehículo de servicio público por un valor de \$49.300.000. Del cual efectuó un pago inicial de \$18.000.000 y acordó financiar el saldo restante \$31.000.000. Indicando esta, que el periodo inicial era de 36 meses y fue modificado sin su consentimiento a 72 meses lo cual derivó una deuda imprevista por un valor de \$88.000.000. En consecuencia, con lo anterior, el SIC inició trámite de averiguación preliminar para obtener información detallada sobre los servicios financieros ofrecidos y todas las piezas publicitarias relacionadas con dichos servicios. Así mismo, la SIC solicitó una descripción de las líneas de crédito proporcionadas, incluyendo mecanismos de financiamiento, tasas de interés, tipos de garantías y fuentes de pago. Finalmente, mediante radicación del 29 de mayo de 2024 el Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto adscrito a la SIC, indicó que CREDILATINA S.A.S no superó la tasa de interés máxima legal vigente establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia para la modalidad de consumo ordinario.

Por lo tanto, la SIC indica que CREDILATINA S.A.S debe informar por escrito en los documentos que son suministrados a los consumidores sobre los servicios de operaciones mediante sistema de financiación, lo correspondiente a la tasa de interés efectiva anual, así como la tasa de interés máxima legal vigente al momento de la celebración de la operación de crédito.

Marco Normativo Aplicable:

De aquí que, se logre evidenciar que CREDILATINA S.A.S al no ser una financiera cuenta con otras normas de aplicación como lo es la Ley 1480 de 2011. Y por esto que se debe citar el artículo 45 de la ley mencionada la cual indica estipulaciones especiales frente a las operaciones mediante sistemas de financiación.

“Artículo 45. *Estipulaciones especiales.* Reglamentado por el Decreto Nacional 1368 de 2014. 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.

Parágrafo 1. Las disposiciones relacionadas con operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y con contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, deberán ser reglamentadas por el Gobierno Nacional.

Parágrafo 2. El número de cuotas de pago de un crédito de consumo debe ser pactado de común acuerdo con el consumidor. Queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la financiación de créditos por un mínimo de cuotas de pago.

Pues es este artículo el cual debe aplicarle en su totalidad a CREDILATINA S.A.S para un efectivo cumplimiento y así evitar violaciones a los derechos del consumidor.

Divulgación de las tasas de interés:

La transparencia en la divulgación de las tasas de interés es un pilar fundamental en la protección de los derechos del consumidor financiero y en la promoción de una competencia sana en el mercado ya que de lo contrario nos estaríamos enfrentando a un mercado el cual

incurre en competencia desleal y en prácticas restrictivas. En el Estado colombiano, existe un conjunto de normas las cuales tienen como objetivo principal garantizar que los consumidores estén debidamente informados sobre los costos asociados a los productos y servicios financieros que adquieras.

Disposiciones que regulan la promulgación de tasas de interés:

- ✓ Ley 1328 de 2009- Como se ha venido indicando, esta ley establece los principios generales que rigen las relaciones entre las entidades financieras y los consumidores financieros, incluyendo el derecho a la información clara y veraz sobre los productos y servicios ofrecidos. En conclusión, esta norma exige la divulgación detallada de las tasas de interés y otros costos asociados a los créditos.
- ✓ Resolución 485 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia- esta resolución complementa la ley mencionada anteriormente y a su vez establece requisitos específicos para la divulgación de información en los contratos crediticios. Pues esto significa, que exige que las entidades financieras presenten de manera clara y concisa la tasa de interés efectiva anual y la tasa de interés nominal anual, así como cualquier otro costo asociado al crédito.
- ✓ Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011- A pesar de que esta ley tiene un alce más amplio que la sola protección al consumidor financiero, esta también contiene disposiciones aplicables a las relaciones de consumo en el sector financiero. Pues en concreto, establece el derecho del consumidor a recibir información clara, veraz y suficiente sobre los productos y servicios que adquiere.

En consecuencia, la norma establece unos requisitos para que las entidades financieras logren suministrar la información a los consumidores, pues la transparencia en las relaciones financieras como se mencionó previamente es un pilar fundamental para proteger los derechos de los consumidores. La legislación colombiana por medio de la Ley 1328 de 2009, establece un marco normativo robusto que garantiza que las entidades financieras proporcionen a sus clientes información clara, completa y oportuna sobre los productos y servicios que ofrecen. Pues la finalidad de este es lograr que los consumidores puedan tomar

decisiones financieras informadas y conscientes. Al contar con información detallada y veraz los consumidores pueden comparar diferentes opciones de crédito, evaluar los costos asociados a cada producto y seleccionar aquella que mejor se adapte a sus necesidades y más importante a su capacidad de pago.

Información esencial:

De acuerdo con las regulaciones colombianas, las entidades financieras están obligadas a proporcionar a sus clientes sobre aspectos clave de los productos crediticios, en los cuales debe constar:

- ✓ Características del producto- id
- ✓ Plazos, tasas de interés y otros cargos aplicables.
- ✓ Tasa de interés efectiva anual e interés nominal anual, intereses corrientes y otros cargos.
- ✓ Periodicidad de los pagos
- ✓ Formas de pago
- ✓ Consecuencias legales derivadas del incumplimiento
- ✓ Canales de atención (para tener contacto directo a la hora de presentar quejas o reclamos)

Cabe resaltar, que la jurisprudencia colombiana ha desempeñado un papel crucial en la evolución de la protección al consumidor financiero. Por medio de los pronunciamientos los jueces han sentado unos precedentes interpretando la norma y estableciendo parámetros de gran importancia en este ámbito. Uno de los enfoques más importantes en este aspecto, y que mayor relevancia ha sido que los jueces han interpretado de manera amplia las normas que protegen a los consumidores, reconociendo su posición de debilidad frente a las entidades financieras y la necesidad de garantizar su acceso a la justicia fomentando un ámbito en pro del consumidor.

Lo anterior, ha permitido ampliar en la legislación colombiano el concepto de consumidor financiero, incluyendo no solo a los clientes actuales sino también a los clientes potenciales y a aquellos que han tenido una relación contractual con la entidad en el pasado. Del mismo modo, estas providencias han permitido que se reconozca la existencia de un desequilibrio

en las relaciones contractuales, entendiendo que son las entidades financieras las que cuentan con mayor conocimiento técnico y poder de negociación frente a los consumidores.

Es por lo anterior, que la transparencia informativa es un pilar fundamental en la protección del consumidor financiero. Pues el Estatuto del Consumidor en Colombia establece que las entidades financieras deben suministrar a sus clientes información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos. Lo anterior, tiene como principal objetivo garantizar que los consumidores logren tomar decisiones financieras informadas y conscientes, evitando así caer en prácticas abusivas. Pues a la entidad proporcionar una información detallada sobre las características, costos y riesgos asociados a cada producto el consumidor tendrá la capacidad de tomar las decisiones adecuadas conforme a satisfacer sus necesidades y a su vez tomando en cuenta su capacidad de pago. Así mismo, se fomenta la competencia entre entidades y se contribuye a la estabilidad del sistema financiero colombiano. Pues de no ser así, la falta de transparencia generaría un alto grado de desconfianza y en consecuencia perjudicar la reputación y larga trayectoria de las entidades financieras y limitar el acceso a los consumidores a sus portafolios de servicios financieros.

En consecuencia, con lo anterior, es de gran importancia traer a la luz la forma en la que CREDILATINA S.A.S brinda la información a sus clientes, para poder evidenciar si esta cumple con los requisitos establecidos por ley.

Nos permitimos informarle que en ocasion a la aprobacion de su credito y despues de su debida contabilizacion, las características del mismo quedan asi:

SOLICITUD Nro. : 140245
TIPO DE CREDITO: ORDINARIO
CREDITO Nro. : 015997
VALOR DEL CREDITO : \$40,231,243.00
TASA DE COLOCACION E.A. : 22.42%
TASA DE COLOCACION MENSUAL: 1.70000%
TASA DE USURA VIGENTE : 28.85% E.A. EQUIVALE A 2.13480% MENSUAL
TASA DE INTERES DE MORA: MAXIMA PERMITIDA POR LA LEY
TASA VARIABLE APLICA : NO
PLAZO o Nro. DE CUOTAS : 36
FECHA LIMITE DE PAGO DE OBLIGACION: 05 DE CADA MES
VALOR CUOTA INICIAL : NO APLICA
VALOR DE LA CUOTA SIN POLIZA DE VIDA : \$1,583,349.00
VALOR DE LA CUOTA CON POLIZA TODO RIESGO: \$1,795,682.00
GRAN TOTAL CUOTAS : \$1,795,682.00
TARJETA DE CREDITO : NO
TITULO VALOR : PAGARE Nro. 015997
FECHA DE OTORGAMIENTO : 2024/09/05
FECHA DE VENCIMIENTO : 2027/09/05
PARTES QUIENES FIRMAN EL PAGARE -DEUDOR : ~~CAMPOS REYNA LADY CAROLINA~~
-ACREEDOR : ~~CARLOS ENRIQUE TORO ARIAS~~
TIPOS DE GARANTIA: AUTOMOVIL VCV-584
AUTOMOVIL KIA PICANTO EKOTAXI + LX Modelo 2017-WMY-135

Los pagos debe efectuarlos en las Cajas de nuestras instalaciones o en cualquier oficina del BANCO DE OCCIDENTE a la Cta.No.014-81875-1 en el formato de consignacion 'RECAUDO EN LINEA'. Si llegara a efectuar la consignacion en un formato diferente al de 'RECAUDO EN LINEA', debera informar de manera inmediata a su acreedor ya que no sera posible identificar el origen de la consignacion sin identificacion del deudor, provocando el reporte de informacion errada a las Centrales de Riesgo sobre su historia crediticia. La aplicacion de todo pago realizado se hara primero al pagare que financia la Poliza Todo Riesgo del vehiculo o garantia.

Si para el credito adquirido ha tomado Poliza de Seguro de Vida Grupo deudores, el valor de la prima mensual a cancelar sera liquidado de acuerdo al porcentaje establecido por la compania de seguros segun el caso, sobre el capital que adeude; adicionalmente en caso de mora en el pago de sus cuotas se liquidara aplicando el mismo porcentaje sobre los intereses que se hayan causado y adeude a la fecha de pago. El valor de la prima mensual de la Poliza de seguro de vida Grupo deudores esta incluido en el valor de la cuota de su credito. Si para tomar el credito su(s) deudor(es) solidario(s) ha(n) tomado Poliza de seguro de vida grupo deudores, la prima de cada uno de ellos debera ser cancelada de acuerdo al porcentaje que se la compania aseguradora determine.

La renovacion de la(s) Poliza(s) todo riesgo es automatica, pero en el evento que la compania aseguradora exija reinspeccionar, debera presentar oportunamente el vehiculo para cumplir con este requisito.

1

De acuerdo con lo anterior, podemos constatar que al momento de la firma de los documentos si se le entrega al cliente la información exigida por la regulación colombiana. La cual consta de numero de crédito, tipo de crédito, valor del crédito, tasa de colocación efectiva anual, tasa de colocación mensual, tasa de usura vigente, determinación de si la tasa es variable o no, plazo, fecha límite de pago de la obligación, identificación de las partes que firman el pagare, y el tipo de garantías. Sin embargo, esta información solo es conocida por el cliente al momento de las firmas de los pagares y es entregada por correo electrónico o de manera física. Sin embargo, se evidencia que esta información solo es conocida por el cliente única y exclusivamente al momento de la firma de documentos.

¹ Carta de instrucciones del pagare firmado con CREDILATINA S.A.S

CAPITULO III

En CREDILATINA S.A.S se logra detectar que al momento de la contabilización del crédito informan a sus clientes de las características de este ofreciendo la información mínima requerida por parte de la Superintendencia Financiera, la cual se conforma por el numero de crédito, tipo de crédito, valor del crédito, tasa de colocación anual del crédito, tasa de colocación mensual, tasa de usura vigente, tasa interés de mora, plazo, valor de las cuotas y fecha en la que debe pagar cada cuota.

Lo anterior, permite identificar que CREDILATINA S.A.S cumple con la característica esencial de brindar información al cliente al momento de la adquisición del crédito. Pues este factor, es de suma importancia ya que de acuerdo con el Estatuto del Consumidor el cliente debe obtener la información clara y oportuna de sus créditos para la adecuada toma de decisiones y lograr este tener una guía para evitar el endeudamiento. Sin embargo, se ha observado desde la practica que los clientes que se acercan a CREDILATINA S.A.S con la necesidad de adquirir productos crediticios manifiestan falta de información y claridad con sus productos financieros a pesar de contar estos desde el inicio con carta de instrucciones y con las características de este de manera clara.

Lo anterior, permite observar que a pesar de que CREDILATINA S.A.S cumpla con las regulaciones en cuestión, los consumidores requieren mayor información y capacitación. Por lo tanto, antes de hablar de el plan de mejora que la empresa debe implementar se debe traer a la luz paso a paso como un cliente puede adquirir un crédito con la empres y lograr establecer un procedimiento que cumpla con todos los parámetros del Estatuto del Consumidor y demás normas relacionadas en la materia para que empresas como CREDITLATINA que no están vigiladas por la Superintendencia Financiera no vulneren los derechos de sus consumidores.

De acuerdo con lo anterior, el cliente que dese obtener un crédito con CREDILATINA S.A.S debe primero diligenciar formalmente una solicitud en la cual indica el momento deseado por este a adquirir y sus datos personales. Posterior a este requisito, la solicitud llega a manos de un comité quien evalúa de acuerdo al perfil la capacidad de pago que este tiene y la tasa de colocación para el crédito, etapa en la cual puede proceder o ser negada la solicitud, en el

CONCLUSIONES

Tras la recopilación de información suministrada por parte de CREDILATINA S.A.S se logra identificar que cumplen con las regulaciones interpuestas en búsqueda de garantizar la protección a los consumidores cumpliendo estrictamente con lo establecido en el Estatuto del Consumidor. Sin embargo, como se mencionó los clientes sienten que la información no es clara ya que solo conocen de ella en un primer momento. Por lo tanto, se sugiere desde el derecho y la modernidad que acarrea la era digital las siguientes estrategias para una efectiva comunicación con los consumidores de productos crediticios no solo de CREDILATINA S.A.S sino de todas aquellas que ofrecen los mismos servicios y no cuentan con la vigilancia y supervisión de la Superintendencia Financiera.

- De acuerdo con el Estatuto del Consumidor en su artículo 45, las operaciones de créditos otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control no se encuentre en cabeza de la Superintendencia Financiera deberán informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma clara e idónea el monto a financiar, los intereses, número de cuotas y el monto de la cuota que el cliente deberá pagar periódicamente, por lo que se sugiere que se siga con la implementación que actualmente tienen donde le brindan al cliente las características que tiene el crédito adquirido por ellos y su carta de instrucciones en la cual adquieren a su vez su plan de pago con el objetivo de llevar unas finanzas claras y evitar el endeudamiento.
- Se sugiere, que no solo se brinde la información en el momento mencionado anteriormente, sino que se utilicen los medios electrónicos, como lo son mensajes vía WhatsApp, correo electrónico recordando a sus clientes las características de los créditos con los que cuentan para que como consumidores estos no sientan que se les están vulnerando derechos y puedan tener siempre la información clara y precisa para un efectivo conocimiento de sus finanzas.
- Hacer uso de los medios electrónicos para que los clientes que tiene CREDILATINA S.A.S conozcan las tasas de interés permitas motivando a el aprendizaje financiero que busca la superintendencia Financiera, por todos los entes vigilados por ella a pesar de no contar con su supervisión.

- Implementar canales informativos donde los clientes, conozcan de los costos de estudio de crédito y requisitos que deben de cumplir al momento de adquirir créditos para que los consumidores tomen las decisiones acertadas e informadas.

Lo mencionado anteriormente, son sugerencias que se brindan a la empresa luego de haber realizado un análisis normativo relacionado con la actividad comercial que realizan y tomando en cuenta las acciones que realizan frente a esto.

para concluir, se manifiesta que desde el trabajo de campo y el estudio normativo se pudo evidenciar como el derecho sirve como una herramienta clave para la implementación de mejora de practicas laborales y como por medio de este se puede generar planes de mejora para cumplir no solo con las regulaciones establecidas sino también con una eficiencia en el mercado generando una competencia leal, activa y encaminada a beneficiar a los consumidores y a mercado en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Constitución Política de Colombia (Cost) Art.78 de julio de 1991 (Colombia)

Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. 15 de julio de 2009. Diario Oficial No.47.411

Decreto Ley 663 de 1993. Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración. 05 de abril de 1993. Diario oficial No, 40.820

Corredor-Higuera, J. A., & Paz-Sefair, A. (2016). Reflexiones sobre las funciones jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia. *Entramado*. <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v12n1/v12n1a13.pdf>

El sistema financiero colombiano: estructura y evolución reciente. En *Revista Del Banco De La República* (Vol. 1023, pp. 5–8). https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/rbr_notas_1023.pdf

Gómez, H. J., Montoya, G., Gómez Sarmiento, J., Ovalle Herazo, A., & Martínez Duarte, L. (2022). *Protección Al Consumidor Financiero: Desarrollo Regulatorio*. <https://asobancaria.com/ws/semanas-economicas/1322-BE.pdf>

Marín Galeano, M. S. (2013). LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. *AGO.USB*, 13–13(2), 279–539. <http://www.scielo.org.co/pdf/agor/v13n2/v13n2a10.pdf>

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, ATENCIÓN AL PÚBLICO, ATENCIÓN PREFERENCIAL, COLOMBIANO DE ORO. (2009). <https://defensorialg.com.co/normatividades/proteccion-al-consumidor-financiero/proteccion-al-consumidor-financiero.pdf>

Serrano, J. L. G. (2020). El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional. *Ius Et Praxis*, 26(1), 1–27. <https://doi.org/10.4067/s0718-00122020000100001>

Vista de LA PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN COLOMBIA, ESTADO DE COSAS Nuevos desafíos del Derecho. <https://revistas.poligran.edu.co/index.php/desafios/article/view/4085/4394>

La información como instrumento de protección de los consumidores, los consumidores financieros y los inversionistas consumidores. (2012). En *Opinión Jurídica* (Vol. 11, Issue 21, pp. 135–152). <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v11n21/v11n21a09.pdf>