

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2020-342298

Bogotá D.C., 14 de julio de 2020 21:43

Señor(a):
ANONIMO

Bogotá, d.c. Bogotá

Ref. 1-2020-007566 Exp. 8213/2020/PQRSF

Asunto: Respuesta directa.

En respuesta a su comunicación radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo el número **No. 1-2020-007566**, nos permitimos informarle que una vez iniciado el trámite a su solicitud se evidenció ante esta Oficina de Protección al Usuario lo siguiente:

1- DE LA SOLICITUD

SI SE TIENEN CRÉDITOS CON LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN CON ELLAS EXISTE ALGÚN TIPO DE ALIVIO POR COVID 19?

2- ESTABLECIMIENTO OFICIOSO DE LO PRETENDIDO

Revelado el objeto de la solicitud, y al no existir información relevante tal como fecha de celebración del contrato de crédito, o de si existen o no seguros que garanticen su pronto pago y exigibilidad, entre otras, etc, esta oficina de protección al usuario procede a dar respuesta muy general contando con la poca información que se tiene, ello a fin de no caer en errores por presunciones que puedan llegar a descontextualizar la hipotética pretensión del accionante.

Efectuada la anterior salvedad este despacho administrativo procede a dar respuesta de la siguiente manera:

La regulación para el pago del subsidio familiar en servicios se encuentra en el Decreto Reglamentario 784 de 1989, por el cual se reglamentan parcialmente las

Leyes 21 de 1982 y 71 de 1988, y que fue compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015.

En dicho decreto reglamentario se originó el programa de crédito social en las Cajas de Compensación Familiar, pues en los numerales 8 y 11 del artículo 16; numeral 5 del artículo 24; numeral 4 del artículo 27 y el artículo 28 (hoy: numerales 8 y 11 del artículo 2.2.7.4.5.3; numeral 5 del artículo 2.2.7.4.4.3; numeral 4 del artículo 2.2.7.4.4.11 y artículo 2.2.7.4.4.12 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015), se prevé la posibilidad de que, además de los créditos de fomento para industrias familiares, las Cajas de Compensación implementen programas de créditos para la formación y capacitación de los afiliados y las personas a su cargo, para la adquisición y mejoramiento de la vivienda de los afiliados y sus familias, y en general, organicen sistemas de crédito para la financiación de electrodomésticos, productos del hogar, útiles escolares, vestuarios y elementos para la recreación y el esparcimiento, que propendan por el **mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias**.

Lo anterior se traduce en que los recursos que las Cajas de Compensación destinan a los programas sociales son los que se contemplan en el numeral 4 y en el parágrafo 1 del artículo 43 de la Ley 21 de 1982, llamados recursos propios. Pero también, en que los programas que emprendan las cajas, deben ser para el pago del subsidio en especie y servicios, pues de acuerdo con lo establecido en el artículo 39 de la Ley 21 de 1982, su objeto es cumplir funciones de seguridad social y no les está permitido el ejercicio de funciones financieras para particulares sin que se ciñan a las disposiciones legales vigentes, aun cuando las realicen con recursos del crédito. Crédito que no les hubiese sido concedido si no tuviesen la condición de Cajas de Compensación Familiar y si no fueran respaldados con el patrimonio o recursos provenientes del Subsidio Familiar.

Igualmente, se aclara que el artículo 44 de la Ley 21 de 1982, concordante con el numeral 19 del artículo 24 de la Ley 789 de 2002, prevé:

“Las Cajas de Compensación Familiar no podrán, salvo cuando se haga el pago de subsidio familiar o en virtud de autorización expresa de la ley, facilitar, ceder, dar en préstamo o entregar a título gratuito o a precios subsidiados, bienes o servicios a cualquier persona jurídica o natural”.

En relación con el **contrato de crédito**, el Código de Comercio en su artículo 1400 determina:

“Se entiende por apertura de crédito, el acuerdo en virtud del cual un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona sumas de dinero, dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado. Si no se expresa la duración del contrato, se tendrá por celebrado a término indefinido”.



Sobre el particular, es necesario referirnos a la concepción que del contrato se tiene desde el Código Civil Colombiano, según el cual el contrato es la expresión de la autonomía de la voluntad y se rige por el principio “*lex contractus, pacta sunt servanda*”, consagrado en el artículo 1602 del Código Civil, lo que significa que los contratos son ley para las partes desde que su celebración sea válida y sólo pueden ser invalidados por consentimiento mutuo de quienes los celebran o por causas legales.

Concordante con la norma anterior, el artículo 1603 *ibídem*, señala que los contratos deben ser cumplidos bajo el principio de la buena fe y no se requiere de cláusula especial para que los contratantes cumplan con las obligaciones emanadas de los contratos, pues con estos se obligan las partes no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación o que por ley le pertenecen.

En los contratos bilaterales y conmutativos – como son comúnmente los celebrados por las Cajas de Compensación Familiar para la prestación de servicios sociales y de créditos, teniendo en cuenta la correlación de las obligaciones surgidas del contrato y la simetría o equilibrio de prestaciones e intereses que debe guardar y preservarse (arts. 1494, 1495, 1530 y ss. 1551 y ss. Código Civil), las partes deben prever las consecuencias del incumplimiento y la estipulación de cláusulas tales como la posibilidad del cobro de intereses por el incumplimiento en el pago.

En las Cajas de Compensación Familiar, son los Consejos Directivos los que, en virtud de lo establecido en el numeral 1 del artículo 54 de la Ley 21 de 1982, se hallan obligados a adoptar la política administrativa y financiera de la Caja, para lo cual deberán tener en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar. Este artículo 54 le otorga al Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar las funciones que debe desarrollar, y dentro de esas funciones destacamos dos en particular:

“Artículo 54. Son funciones de los Consejos Directivos:

1º. *Adoptar la política administrativa y financiera de la Caja teniendo en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar y las directrices impartidas por el Gobierno Nacional.*

(...)

6º. *Vigilar y controlar la ejecución de los programas, la presentación de los servicios y el manejo administrativo y financiero de la Caja.” (Se subraya)*

Si bien la normatividad vigente le ha dado la facultad al Consejo Directivo de fijar la política administrativa y financiera de la Caja de Compensación, esta función no se queda únicamente allí, sino que se complementa con la de vigilar y controlar el manejo administrativo y financiero de la Caja.



En concordancia con lo anterior, la Superintendencia del Subsidio Familiar expidió la Circular Externa 15 de 1998, en la cual señaló que dentro de las funciones mínimas a desarrollar por parte de los Consejos Directivos está la de “2. *Organización (...) Reglamentar los servicios de la caja*”. Y es en ese momento en el cual el Consejo Directivo define las políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos.

De igual manera, la Circular Externa 0017 del 25 de agosto de 1998 sobre la garantía de los recursos del sistema del Subsidio Familiar, señaló: “... *Siendo dichos recursos del orden parafiscal pertenecientes a la seguridad social, se advierte igualmente a los Órganos de Dirección, Administración y Fiscalización de las Cajas de Compensación Familiar sobre la responsabilidad que les asiste de velar por su adecuado manejo y administración, debiéndose garantizar por todos los medios necesarios que los mismos cumplan la finalidad prevista por el legislador, esto es, que se inviertan en la comunidad afiliada al Sistema del Subsidio Familiar, y dentro de ellos primordialmente en los trabajadores de medianos y escasos recursos con la finalidad de aliviarle las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad, aspecto que se materializa en el momento mismo de reconocerles el pago del Subsidio Familiar en dinero, especie y servicios.*”

En lo referente a la competencia de la cual está investida esta Superintendencia del Subsidio Familiar, tenemos que es la de ejercer la inspección y vigilancia sobre las **Cajas de Compensación Familiar**, entidades encargadas de recaudar los aportes y pagar las asignaciones de la prestación social del subsidio familiar, ya sea en dinero, especie y servicios y velar porque cumplan con la prestación de los servicios sociales a su cargo, con sujeción a los principios de eficiencia y solidaridad.

Es así como mediante Decreto 2595 del 12 de diciembre de 2012, el Presidente de la República, en ejercicio de las facultades constitucionales y legales que le confiere el numeral 16 del artículo 189 de la Constitución Política y el artículo 54 de la Ley 489 de 1998, modificó la estructura de la Superintendencia y le fijó como objetivo la

"(...) supervisión de las cajas de compensación familiar, organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar en cuanto al cumplimiento de este servicio y sobre las entidades que constituyan o administren una o varias entidades sometidas a su vigilancia, con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad en los términos señalados en la ley".

3. CONCLUSION:

Con base en la normatividad citada anteriormente, esta Oficina de protección al Usuario le informa que todo crédito que otorgue una Caja de Compensación Familiar debe estar reglamentado de acuerdo a la política fijada por el respectivo Consejo Directivo y de acuerdo con su comunicación, desconocemos las condiciones del crédito tramitado con su Caja de Compensación y los inconvenientes presentados, por lo que le recomendamos solicite a la Caja la explicación referente a si le puede aplicar el alivio al que usted hace mención en su solicitud y de esta manera establezca la posibilidad de aclarar sus inquietudes e inconvenientes presentados y si es del caso, elevar una queja formal a esta Superintendencia del Subsidio Familiar, suministrando la información y documentos respectivos para que se haga el seguimiento a su caso.

Finalmente, resulta pertinente precisar que se deben atender varios factores, aspectos y condiciones particulares de cada crédito que se tuvieron en cuenta en cada momento cuando fue celebrado el contrato, como por ejemplo el valor de la financiación, monto o cuantía del crédito, el plazo, el valor de la primera cuota, las tasas de interés, el sistema de amortización, seguros, fecha de la última cuota, el estado de su crédito, si esta al día o presenta algún tipo de mora, dado que todas estas son circunstancias que eventualmente podrían afectar la respuesta brindada por nosotros de forma directa; por ello le sugerimos nuevamente que proceda con la Caja de Compensación Familiar a establecer el alivio por el que reclama, una vez tenga respuesta de la Caja puede elevarnos nueva solicitud con dicha información para así proceder a efectuar un estudio de su caso y así poder brindarle una respuesta de fondo soportada en la documentación que para tal fin nos sea aportada por usted.

De esta manera damos por atendida su solicitud, si considera que esta no es exacta o que es evasiva, o si requiere ampliación en la misma y así usted lo dispone, sírvase formularnos nueva petición indicando con toda precisión las pretensiones que merezcan nuevo pronunciamiento por parte de esta oficina.

Cualquier información adicional podrá solicitarla por medio de la línea de atención al ciudadano en Bogotá al teléfono 3487777 y en el resto del territorio nacional a la línea gratuita 01 8000 910 110, de lunes a viernes en el horario establecido entre las 7:00 a.m. y las 4:00 p.m.

Cordialmente,

ANA MARIA GAFARO
Jefe de Oficina de Protección al Usuario (E)
Proyectó: Luis Jorge Ramírez González