

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2019063964-018-000

Fecha: 2019-12-19 15:17 Sec.día 1865

Anexos: No
Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc: 249-SENTENCIA ANTICIPADA
Remitente: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Destinatario: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2019063964-018-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 SENTENCIA ANTICIPADA
Expediente : 2019-1435
Demandante : HECTOR ENRIQUE ROMERO AMAYA
Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"
Anexos :

Encontrándose al Despacho el expediente para continuar el trámite correspondiente, se advierten reunidas las condiciones del inciso final del artículo 390 del Código General del Proceso, para proferir sentencia anticipada, por tratarse el presente asunto de un proceso verbal sumario y resultando suficientes las pruebas allegadas con la demanda y su contestación, por tanto, sin que sea necesario el decreto y práctica de nuevas pruebas, una vez vencido el traslado de la demanda sin pronunciamiento de la parte demandante, es procedente proferir la siguiente:

SENTENCIA

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero, el señor **HECTOR ENRIQUE ROMERO AMAYA** demandó a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, solicitando, en síntesis, la devolución de los montos que le fueron cobrados por la entidad demandada respecto de las cuotas de manejo de la tarjeta de crédito No. ****6600, los cuales ascienden a la suma de \$757.700, soportado en que no ha dado utilización al producto; por su parte, la entidad demandada se opuso a las pretensiones de la demanda, con la formulación de sendas excepciones de mérito, intituladas *"FALTA DE OBJETO – TERMINACIÓN DEL PROCESO"*, *"INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL Y LEGAL POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. – OMISIÓN A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN COMO CONSUMIDORA FINANCIERA"*, *"SCOTIABANK COLPATRIA S.A. CUMPLIÓ CON SUS DEBERES LEGALES Y ACTUÓ CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LOS FORMATOS DE ACUSE DE RECIBO DE TARJETA Y CONOCIMIENTO DE PRODUCTO DE TARJETA DE CRÉDITO"*, *"SCOTIABANK COLPATRIA S.A. CUMPLIÓ CON EL DEBER LEGAL DE INFORMACIÓN"*, *"INEXISTENCIA DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DEL DEMANDANTE"*, *"INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN DEL PRINCIPIO GENERAL DE*



DERECHO “NEMO AUDITUR PROPIAM TURPITUDINEM ALLEGANS/ NADIE PUEDE ALEGAR SU PROPIA CULPA”, “COBRO DE LO NO DEBIDO”, indicando, en resumen, que desde la fecha de apertura de la tarjeta de crédito No****6600, esto es el 05 de agosto del año 2015, al demandante se le informó la procedencia del cobro de la cuota de manejo a través del formulario *“CONOCIMIENTO DE PRODUCTO TARJETA DE CRÉDITO VISA/MASTERCARD COLPATRIA”* y con los extractos que periódicamente le eran remitidos al actor.

Así las cosas, comoquiera que el demandante somete a conocimiento del Despacho una controversia existente con el establecimiento de crédito frente a la ejecución y cumplimiento de obligaciones derivadas del contrato de apertura de crédito, es preciso indicar que corresponde a aquel contrato *“en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado”,* cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que *“las utilizaciones extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas”* y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos *“serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato”*. (artículos 1400 y siguientes del código de comercio).

Adicionalmente, formando parte del contrato se encuentran aquellas disposiciones que determinan, integran, limitan o amplían su contenido. Así, el artículo 871 del Código de Comercio establece de manera general que *“los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”*.

De otra parte, la ejecución del contrato impone precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, ubicación en el contrato, etc. En torno al estándar de conducta propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta (artículo 335 Constitución Política).

Ahora, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio. A este respecto, vale señalar que el artículo 6° la Ley 1328 de 2009, prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero, entre otras: (i) revisar *“los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos”* y, (ii) *“observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”*, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato, siempre y cuando ellas no correspondan a cláusulas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor o exoneren, limiten o atenúen la responsabilidad de la entidad financiera (literal d y parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

En el caso bajo examen, encuentra la Delegatura que en el presente caso no es discutido entre las partes, de acuerdo a la demanda y la contestación, así como de las pruebas allegadas al plenario, la existencia del contrato apertura de crédito que dio lugar a la expedición de la tarjeta de crédito No****6600, ello de conformidad con la copia de dicho contrato, aportado en el derivado 007, el cual le fue puesto en conocimiento al demandante, sin haber sido tachado, desconocido u objeto de reproche y que por demás, se encuentra debidamente suscrito por el señor **HECTOR ENRIQUE ROMERO AMAYA**.

Así las cosas, en tanto que la controversia objeto del presente proceso gravita en torno al cobro de la cuota de manejo, es preciso indicar que tal concepto obedece a los costos operativos en los que incurre el establecimiento financiero con el fin de prestar los servicios derivados del contrato, tales como la emisión de

la tarjeta de crédito, el uso de los sistemas electrónicos, la producción de extractos, la afiliación y el uso a los diferentes puntos de pago y demás gastos de carácter operativo y administrativo originados en la utilización del servicio bancario.

Al respecto, esta Superintendencia conceptuó que *“las entidades financieras gozan de autonomía para establecer a su criterio los costos y la modalidad de las comisiones que cobran por los distintos servicios que ofrecen a su clientela en razón de la ausencia de legislación que limite su libertad negocial en la materia (la cual se encuentra garantizada por los postulados del artículo 333 de la Constitución Política Nacional). Sin embargo, debe advertirse que lo anterior no significa que tales instituciones estén autorizadas para actuar de modo arbitrario en el desenvolvimiento de su operación, pues las normas que regulan su actividad les prohíben pactar cláusulas que puedan dar lugar a un abuso de posición dominante o afectar el equilibrio de los contratos celebrados con sus clientes y les imponen la obligación de actuar diligentemente prestando debida atención a los destinatarios de sus servicios en el normal desarrollo de sus transacciones (artículos 97 y 98 numeral 4.1 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero)”* (concepto 2008000607-002 del 20 de febrero de 2008).

De otra parte, mediante concepto de esta Superintendencia del año 2015 (2015032423), se indicó que la cuota de manejo encuentra justificación *“... en la administración y gestión que debe realizar la entidad financiera para la prestación del producto o servicio, en la medida en que para ello debe utilizar los recursos humanos, técnicos y operativos necesarios que le permitan brindar al cliente una debida diligencia en la atención en materia de información, registros, contabilización, producción y envío extractos, recepción de depósitos y pagos, atención de retiros, consultas de saldos, transferencias, entre otras funciones, según el producto que se trate. Ahora bien, las condiciones para el cobro de la cuota de manejo asociada a una ... tarjeta de crédito ... o de cualquier otro producto financiero que se ofrezca por las entidades vigiladas, se encuentran estipuladas en los reglamentos adoptados por las mismas y aceptados por los consumidores financieros, así como en los respectivos contratos a través de los cuales se formaliza la relación comercial que se entabla entre las partes (cliente-banco). Todo ello al amparo del principio de la autonomía de la voluntad privada, y previa información y aceptación del respectivo cliente...”*.

Así mismo, en el precitado concepto se indicó, respecto a la exención del cobro de cuota de manejo, que *“... las condiciones contractuales son fijadas, en principio, de manera autónoma y unilateral por la respectiva entidad vigilada, éstas deben ser aceptadas libremente por el consumidor financiero luego de evaluar sus necesidades individuales y las diferentes alternativas ofrecidas en el mercado, de manera que es determinante establecer si la temporalidad de la “exención” para el cobro de la cuota de manejo le fue debidamente informada por la entidad vigilada. Cabe anotar que dicha autonomía para fijar de manera unilateral las condiciones básicas de los contratos que rigen las diferentes relaciones comerciales originadas en los productos financieros ofrecidos al público en general no es ilimitada, y por el contrario, las cláusulas que utilicen las entidades vigiladas deben cumplir con las exigencias legales, algunas de ellas consagradas en la Ley 1328 de 2009 (...). En este marco normativo se encuentra como obligación de la entidad vigilada, la de suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos en el mercado, obligación que trasciende a las condiciones particulares del producto, como es el cobro de la cuota de manejo. **En todo caso, procede resaltar que el cobro de la cuota de manejo se causa en la medida en que la tarjeta de crédito esté vigente y haya disponibilidad del cupo asignado y, en tal sentido, la no utilización de la tarjeta no exime de dicha comisión. En segundo lugar, cuando en el contrato celebrado con la entidad bancaria se estipule período de gracia, vencido el cual se cause el cobro de la cuota de manejo, la entidad financiera podría empezar a efectuar dicho cobro una vez hubiere concluido el mismo hasta que el cliente decidiera la cancelación del producto.** (...)”* (negritas fuera de texto).

De conformidad con lo anterior, al plenario se allegó los formularios denominados “CONOCIMIENTO DE PRODUCTO TARJETA DE CRÉDITO VISA/MASTERCARD COLPATRIA” y “ACUSE DE RECIBO DE TARJETA Y CONOCIMIENTO DE PRODUCTO TARJETA DE CRÉDITO”, así como el “FORMATO DE VINCULACIÓN DE CLIENTE RELACIONES PRINCIPALES”, de fecha 12 de agosto de 2015, encontrando que en el formulario “ACUSE DE RECIBO DE TARJETA Y CONOCIMIENTO DE PRODUCTO TARJETA DE CRÉDITO” suscrito por el actor, se le indicó que *“el cobro de la cuota de manejo se realizará a partir de la primera facturación por la disponibilidad de cupo independientemente de su uso ...”* cobro que por demás le fue informado al actor en la dirección CR 45 No. 75 – 42 SUR JERUSALEM de la ciudad de Bogotá, siendo esta la misma dirección informada por el demandante en el acápite de notificaciones de la demanda.

De conformidad con lo anterior, advierte la Delegatura que de conformidad con el formulario “*ACUSE DE RECIBO DE TARJETA Y CONOCIMIENTO DE PRODUCTO TARJETA DE CRÉDITO*”, en el momento en que el demandante adquirió la tarjeta de crédito No****6600, se le informó la existencia del rubro denominado como cuota de manejo, por lo tanto, la entidad demandada se encontraba contractualmente habilitada para el cobro del mismo, sin que dicha cláusula pueda ser considerada como abusiva, desproporcionada o en perjuicio o contraposición de los intereses del demandante, pues no se observa límite o restricción a los derechos del consumidor o exonera a la entidad de responsabilidad (parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

Así mismo, en lo que respecta al deber de las entidades vigiladas de suministrar a sus clientes “*información relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del acreedor y los mecanismos que aseguren su eficaz ejercicio*”, tal y como lo establece el literal a numeral 1.3.2.3.1., Capítulo Segundo de la Circular Básica Contable y Financiera, en el presente caso se concluye que **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** suministró al señor **HECTOR ENRIQUE ROMERO AMAYA**, información clara, comprensible y legible, con la cual se facilitó “*el entendimiento por parte del deudor potencial de los términos y condiciones del contrato*”, acreditándose con ello que tenía pleno conocimiento el cobro de la cuota de manejo, sin que hoy pueda desconocer su contenido y alcance, o negarse a su cumplimiento.

Corolario de lo anterior, se declaran probadas las excepciones denominadas “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL Y LEGAL POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. – OMISIÓN A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN COMO CONSUMIDORA FINANCIERA*”, “*SCOTIABANK COLPATRIA S.A. CUMPLIÓ CON SUS DEBERES LEGALES Y ACTUÓ CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LOS FORMATOS DE ACUSE DE RECIBO DE TARJETA Y CONOCIMIENTO DE PRODUCTO DE TARJETA DE CRÉDITO*”, con las que se enervan las pretensiones de la demanda, sin que sea necesario el estudio de las demás excepciones.

Finalmente, esta Delegatura no condenará en costas por no aparecer ellas causadas en el expediente.

Conforme con lo expuesto, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR probadas las excepciones que la entidad demandada intituló “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL Y LEGAL POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. – OMISIÓN A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN COMO CONSUMIDORA FINANCIERA*”, “*SCOTIABANK COLPATRIA S.A. CUMPLIÓ CON SUS DEBERES LEGALES Y ACTUÓ CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LOS FORMATOS DE ACUSE DE RECIBO DE TARJETA Y CONOCIMIENTO DE PRODUCTO DE TARJETA DE CRÉDITO*”, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR en consecuencia las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,





ALVARO EDUARDO ATENCIA MARTINEZ

80000-Superintendente Delegado para Funciones Jurisdiccionales

Copia a:

Elaboró:

ROBERTO CAMILO ANDRES SUAREZ ECHEVERRY

Revisó y aprobó:

--EDUARD JAVIER MORA TELLEZ

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>20 de diciembre de 2019</u></p> <p> JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA Secretario</p>

