

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Radicación: 2023034659-024-000

Fecha: 2023-10-13 13:04 Sec. día 662

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

TRES

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 : 2023034659-024-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-1587
Demandante : ANDRES MAURICIO URIBE VASQUEZ
Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

Atendiendo a la solicitud de interrogatorio de parte elevada por la pasiva, en el presente caso esta prueba resulta innecesaria para dilucidar los hechos objeto de disputa en tanto las documentales allegadas por las partes que reposan en los derivados 000, 007, 008, 009, 010, 011 del expediente son suficientes para resolver el fondo de la controversia. En consecuencia, se rechaza el interrogatorio de parte solicitado por el demandado.

SENTENCIA

Mediante escrito, el señor **ANDRÉS MAURICIO URIBE VASQUEZ** instauró demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** pretendiendo que ésta proceda al *“reintegro de todos los intereses generado por las compras a una cuota durante estos meses con sus respectivos intereses causado por la retención de este dinero”* y a *“[l]lamar la atención y obligar a estas entidades a informar con firma de aceptación los cambios relevantes que puedan ejercer un considerable cambio en el funcionamiento de sus productos”*.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, *“SCOTIABANK COLPATRIA S.A. HA CUMPLIDO EL DEBER DE INFORMACIÓN QUE LE ES EXIGIBLE DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO POR LA LEY 1328 DE 2009”*; *“INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL DE SCOTIABANK COLPATRIA. EL COBRO DE INTERESES CORRIENTES HACE PARTE DEL LIBRE EJERCICIO DE LA AUTONOMIA PRIVADA POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN EL MARCO DEL CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO QUE SOSTIENE CON EL DEMANDANTE”*; entre otras. Las cuales se fundaron en que el banco notificó oportunamente el cambio en la política de cobro de intereses para el producto contratado por el demandante, así como también está legitimado para realizar el cobro de dichos intereses en atención a los servicios ofrecidos con ocasión a la relación contractual entre las partes.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció.

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida quienes son aquí parte.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma (derivados 000, 007 y 009) las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de apertura de crédito tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, el cual por razón de su propia naturaleza puede ser instrumentalizado a través de la emisión de una tarjeta de crédito mediante la cual el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea para para la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

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).

Asimismo, 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.

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 terminada en 3050, ello de conformidad con las documentales allegadas al expediente.

Decantado lo anterior se encuentra que el objeto a resolver en la presente controversia consiste en establecer si **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** ha vulnerado el derecho de información del señor **ANDRÉS MAURICIO URIBE VASQUEZ** con ocasión al cobro de intereses corrientes de compras realizadas con la tarjeta de crédito No. ***3050 y diferidas a una sola cuota a partir del año 2022.

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).*

Sin embargo, estas facultades otorgadas a las partes sobre los acuerdos con relación a los cobros realizados por la entidad financiera con ocasión al contrato suscrito no son ilimitados, en tanto, en ningún momento pueden controvertir las disposiciones legales establecidas con el fin de proteger el equilibrio contractual entre las partes y desarrollar los derechos del consumidor financiero consagrados en la Ley 1328 de 2009. Particularmente, el caso concreto versa sobre el cumplimiento de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** del deber de *“Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.”* y el deber de *“Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.”*

Del material probatorio aportado y no discutido por las partes, se puede sustraer que en virtud de la relación contractual sostenida entre las partes e instrumentalizada en la Tarjeta de Crédito No. ***3050 la entidad financiera expedía Extractos Bancarios mensuales que pormenorizan los conceptos de cobro mensuales con relación a las utilidades del cupo de crédito efectuadas por el señor **ANDRÉS MAURICIO URIBE VASQUEZ**, donde adicionalmente se le comunicaba al cliente novedades acerca de las condiciones contractuales del producto. Sobre el particular, en los extractos de la tarjeta de crédito No. ***3050 allegados al correo personal del accionante de enero de 2022 hasta abril de 2023 se encuentran cuadros de texto que indican modificaciones en el cobro de intereses, como se ve a continuación.

El cobro de interés en las tarjetas de crédito tendrá modificaciones. Conócelas en
<https://www.scotiabankcolpatria.com/personas/tarjetas-de-credito/intereses>

El cobro de intereses de las compras diferidas a 1 cuota han tenido algunos cambios. Conoce las nuevas condiciones en
<https://www.scotiabankcolpatria.com/personas/tarjetas-de-credito/intereses>

Del mismo modo, dentro del material probatorio objeto de solicitud de oficio por este despacho con relación al reglamento contentivo de las políticas del Banco respecto al cobro de intereses se extrae que en la página web de la entidad demandada en el apartado sobre intereses de tarjetas de crédito un modelo para calcular los intereses que dice lo siguiente,

¿Cómo se calcula el interés?

- La tasa de interés de las transacciones corresponderá a la vigente para cada mes de liquidación, esto significa que la tasa variará mensualmente y esta nunca superará el límite legal y se da a conocer en [www.scotiabankcolpatria.com /sección tasas y tarifas](http://www.scotiabankcolpatria.com/sección%20tasas%20y%20tarifas).
- Los intereses corrientes se liquidan a partir del día de realización de la compra.
- Las compras diferidas a 1 cuota no generarán cobro de intereses corrientes *siempre y cuando no tengas transacciones diferidas a más de 1 cuota en el mismo extracto* y realices el pago total de la deuda en las fechas límite de pago establecidas, de lo contrario las compras diferidas a 1 cuota generarán intereses desde la fecha de compra hasta la fecha límite de pago, liquidados a la tasa publicada cada mes.
- Las compras internacionales son diferidas a 36 cuotas automáticamente y generarán intereses desde el día de compra hasta el pago total de la misma.
- Los intereses de los avances se liquidan a partir del primer día después de realizado el avance.
- Los intereses de mora se liquidan desde el día siguiente de la fecha límite de pago, hasta la fecha en que hayas realizado el pago.

<https://www.scotiabankcolpatria.com/personas/tarjetas-de-credito/intereses>

1/2

Al respecto, se encuentra que la notificación sobre el cambio en la política de cobro de intereses del producto materia de debate fue realizada por medio de los extractos allegados al señor **ANDRÉS MAURICIO URIBE VASQUEZ** de los cuales no se discute su recepción. En el mismo sentido, el accionante manifiesta en su escrito de demanda (derivado 000) que las compras realizadas fuera del territorio nacional se difieren automáticamente a 36 cuotas, lo cual considera que vulnera sus derechos como consumidor financiero en tanto estas compras son las que dan lugar a los cobros por concepto de intereses discutidos en esta sede.

De los documentos suscritos por la activa al momento de vincularse contractualmente con **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** se encuentra en el folio denominado “ACUSE DE RECIBO TARJETA Y CONOCIMIENTO DE PRODUCTO DE TARJETA DE CRÉDITO” que el señor **ANDRÉS MAURICIO URIBE VASQUEZ** tuvo conocimiento del diferido automático de compras internacionales efectuadas con la tarjeta de crédito No. ***3050 prestando su firma como manifestación de su consentimiento a las condiciones de uso del producto en cuestión como se ve a continuación

AVANCES EN EFECTIVO Y USO INTERNACIONAL

- Los avances nacionales e internacionales serán diferidos automáticamente a 36 meses.
- Para Tarjeta de crédito básica no aplican avances.
- Las compras internacionales serán diferidas automáticamente a 36 meses.
- Compras internacionales no aplican para la tarjeta de crédito básica.
- Para habilitar la tarjeta para compras presenciales en el exterior en caso de viaje comunicarse a la Línea de Atención, para evitar el bloqueo de la tarjeta.
- Las compras internacionales serán liquidadas a la tasa de conversión de cada franquicia, y genera el cobro de una comisión. El histórico de tasa y el valor de la comisión podrán ser consultados en <https://www.scotiabankcolpatria.com/tasas-y-tarifas/TRM-Compras-Internacionales>

DÉBITO AUTOMÁTICO

- Recuerde que cuando su tarjeta se encuentre con fecha vencida el débito automático para los pagos de esta obligación se suspenderá y no estará habilitado el acceso a la página web www.scotiabankcolpatria.com.

SEGURIDAD Y USO

- La contraseña para cambio de clave es personal e intransferible. Por su seguridad y para poder realizar avances en efectivo debe acercarse a un cajero electrónico y solicitar su clave personal.
- Para los casos en que se genere una nueva tarjeta de crédito, bien sea por pérdida, robo o por aplicar una nueva categoría (upgrade) se genera un nuevo número de tarjeta. Si usted tiene obligaciones inscritas a través de terceros (Ej. Cargos automáticos por empresas de servicios), usted debe informarles el nuevo número de su tarjeta de crédito con el fin de evitar que se genere cualquier incumplimiento.
- En caso de que su plástico presente vencimiento debe comunicarse a la Línea de Atención para iniciar el trámite de renovación.
- En caso de pérdida de su plástico debe comunicarse a la Línea de Atención para reexpedición.

REPORTE CENTRALES DE RIESGO

- El Banco reporta el comportamiento del crédito ya sea positivo o negativo a las Centrales de Riesgos.

INFORMACIÓN TARJETA DE CRÉDITO EXTENDIDA Y AFILIADA:

- El titular será el responsable por la totalidad de las utilidades que el tarjetahabiente extendido o beneficiario realice con la tarjeta de crédito.
- La(s) tarjeta(s) de crédito extendida(s)/afiliada(s) y la tarjeta de crédito del titular comparten el mismo cupo de la tarjeta de crédito del titular. Por lo tanto, las utilidades de las tarjetas extendida/afiliada afectan el cupo de la tarjeta del titular y viceversa. El cupo de la tarjeta extendida/afiliada no constituye nuevo cupo autorizado.
- El titular podrá visualizar las utilidades de la tarjeta extendida en la banca virtual o en los extractos que le sean entregados. El beneficiario no recibirá extractos.
- La tarjeta de crédito extendida/afiliada causará comisiones en forma similar a la tarjeta de crédito del titular.
- La tarjeta de crédito extendida/afiliada que se entregará será de la misma categoría o tipo de tarjeta del titular.
- La entrega de la tarjeta extendida/afiliada se realizará al titular, quien asume la responsabilidad de entregarla a su beneficiario.
- El beneficiario podrá solicitar el bloqueo de la tarjeta extendida/afiliada por hurto/extravío.
- El cliente declara que pese a que el Formato de solicitud de producto se encuentra preimpreso "Tarjeta Amparada", declara que el producto ofrecido, aceptado, y adquirido se trata de una tarjeta extendida/afiliada, prevaleciendo esta declaración.
- El beneficio de cuota de manejo de las tarjetas extendida/afiliada y el valor correspondiente podrá ser consultado en www.scotiabankcolpatria.com - tasas y tarifas, de acuerdo al tipo de tarjeta de crédito.

Certifico que conozco las condiciones relacionadas anteriormente

 **FIRMA DEL SOLICITANTE**

NOMBRE Andres Mauricio Uribe Vasquez

Nº. DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN 98669561

©Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia. Scotiabank Colpatria Establecimiento Bancario. Actualizado Octubre 2019

En consecuencia, este despacho encuentra acreditado la excepción de “SCOTIABANK COLPATRIA S.A. HA CUMPLIDO EL DEBER DE INFORMACIÓN QUE LE ES EXIGIBLE DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO POR LA LEY 1328 DE 2009” propuesta por **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** por medio del material probatorio allegado oportunamente por las partes al expediente.

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Por 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 probada la excepción de “SCOTIABANK COLPATRIA S.A. HA CUMPLIDO EL DEBER DE INFORMACIÓN QUE LE ES EXIGIBLE DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO POR LA LEY 1328 DE 2009” 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,



JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

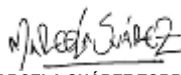
Copia a:

Elaboró:

DIANA CAROLINA CHAVEZ CASAS

Revisó y aprobó:

JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>17 de octubre de 2023</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario