

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023093025-018-000



Fecha: 2023-11-24 11:11 Sec.día525

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Remitente: 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 : 2023093025-018-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-4166  
Demandante : SANDRA PALMA CORTES  
Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"  
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del parágrafo 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.

### SENTENCIA

Mediante escrito, la señora **SANDRA PALMA CORTES** demandó a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A. .**, a efecto de que se ordenará a la demandada proceda *“Que se obligue a Scotlanbank Colpatria) a: Cancelación de la tarjeta I1637649 ,la cual pague la TOTALIDDA EN OCTUBRE DEL 2022 y luego de 8 meses ósea Junio del 2023 la Entidad en mención n inicia llamarme a toda hora donde le explico que pague la totalidad de dicha tarjeta , pase donde el asesor de Jumbo calle 80 , donde me dijo: 2YA QUEDA CANCELADA SU TARJET” Y luego de 8 meses me indican en todas las llamadas que debí llamar por teléfono cosa que NO ME INDICO EL ASESOR QUE LE CONSULTE, por lo anterior mi pretensión relacionada exclusivamente con la ejecución o cumplimiento de obligaciones originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero), por la suma de (\$800.000) PESOS M/CTE”. Por cuota de manejo, hoy 29/08/2023, en una de tantas llamadas me indica que esta ya en cobro jurídico, donde les digo QUE NO ME PUEDEN OBLIFGRA A PAGAR UNA CUOTA DE MANEJO QUE YO NO USO LA TARJETA DESDE OCTUBRE 2022 Y ASI TENGA EL PLASTICO ME DEMUESTREN QYE LO HE UTILLIZADO., Yo soy madre cabeza de familia y me ingreso un dinero y*

*cuando realice dicho pago a mi obligación pague la totalidad con el finde NO continuar usando la tarjeta cosa que no la use, y que después de 8 mese inicien a cobrar por que si, no me parece.” y “Adicionalmente solicito me dejen de llamar por parte de la entidad financiera ya que me llaman desde las 6am hasta altas horas de la noche, sábados, domingos y festivos, cosa que existe una ley que salió que ya no lo pueden hacer”.*

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, *“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y LEGALES EN CABEZA DEL BANCO - HECHO SUPERADO - CONFIGURACIÓN DE LOS SUPUESTOS QUE DAN LUGAR A QUE SE PROFIERA SENTENCIA ANTICIPADA”*; *“SCOTIABANK COLPATRIA S.A. HA CUMPLIDO EL DEBER DE INFORMACIÓN QUE LE ES EXIGIBLE DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO POR EL ESTATUTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (LEY 1328 DE 2009)”*; *“AUTONOMÍA NEGOCIAL DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN EL COBRO DE CUOTA DE MANEJO”*; *“BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN DESARROLLO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL ESTABLECIDA CON LA SEÑORA SANDRA PALMA TORRES”* las cuales se fundaron en que el banco accedió a las pretensiones de la demanda y realizó los ajustes respectivos del producto objetado.

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 y 010) 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.

Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la en la obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales.

A su turno, el artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 establece que: *“...Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”*

Sobre el contrato mencionado la señora **SANDRA PALMA CORTES** manifiesta que realizó el pago total de la obligación instrumentalizada en la tarjeta de crédito No. \*\*\*7649 el día 1 de octubre de 2022 con el objetivo de cancelar dicha obligación, fecha desde la cual no ha activado ni usado dicho producto. No

obstante, indica que ha recibido llamadas de cobranza por parte de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** con ocasión a una deuda pendiente por concepto de cuota de manejo y seguro del producto mencionado.

Decantado lo anterior se encuentra que el objeto a resolver en la presente controversia consiste en establecer si existe responsabilidad civil contractual por parte de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** frente a la gestión de cobranza del producto tarjeta de crédito No. \*\*\*7649 de titularidad de la demandante.

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”

Descendiendo al caso en concreto, del material probatorio aportado, se puede sustraer, que con ocasión a la reclamación elevada por la accionante a la entidad financiera, esta emitió respuesta el 27 de septiembre de 2023 indicando que accedió a sus pretensiones y que efectivamente eliminó el saldo que presentaba la tarjeta No. \*\*\*7649, como se muestra a continuación



Bogotá D.C., 27 de septiembre de 2023

**Señora**  
**SANDRA PATRICIA PALMA CORTES**  
[spalmac@gmail.com](mailto:spalmac@gmail.com)

Respetada señora Sandra:

En atención al requerimiento mediante el cual solicita la cancelación de la tarjeta de crédito crédito 483102\*\*\*\*\*7649 ligada al contrato 7475708, nos permitimos informar:

1. El banco procedió a gestionar la eliminación del saldo en deuda que presentaba la tarjeta \*\*7649, lo que arrojó como resultado un saldo a su favor de \$147,842.26. Es por ello, que en los próximos días le estará llegando un mensaje de texto a su número celular, a través del cual se le confirmará que puede acercarse a una oficina del banco para retirar dicho saldo.
2. Una vez ese dinero haya sido retirado, el banco procederá a la cancelación definitiva del contrato y a la generación del paz y salvo, lo cual no se puede gestionar si existe dicho dinero a su favor.

Al margen de lo anterior, le recordamos que usted tiene activos los siguientes productos:

- Tarjeta de crédito 498861\*\*\*\*\*0986 ligada al contrato No 10471012, que a la fecha presenta un saldo en deuda por valor de \$103,470.
- Tarjeta de crédito 459356\*\*\*\*\*2805 ligada al contrato No 10118575 que a la fecha presenta un saldo en deuda por valor de \$182,437.
- Tarjeta de crédito 543421\*\*\*\*\*8456 ligada al contrato No 10388144 que a la fecha presenta una altura de mora de 43 días y un saldo en deuda por valor de \$217,467.

La invitamos a realizar los pagos y evitar la extensión de periodos de mora, así como el reporte de información negativa en centrales de información.

Agradecemos la atención prestada.

Cordialmente;



Gerencia Customer Service Unit  
Elaboró: BOGGUEA004

---

**Scotiabank Colpatría S.A.**  
Cra. 9 # 24 - 59, Bogotá, Colombia  
[www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

Ahora bien, atendiendo a que las pretensiones de la demanda se refieren a la “cancelación de la tarjeta [\*\*\*]7649” esta Delegatura encuentra que el objeto de la presente controversia se encuentra superado, toda vez que la entidad demandada manifestó acceder a las pretensiones de la demanda. En consecuencia, como se propuso como medio exceptivo la excepción de “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y LEGALES EN CABEZA DEL BANCO - HECHO SUPERADO - CONFIGURACIÓN

*DE LOS SUPUESTOS QUE DAN LUGAR A QUE SE PROFIERA SENTENCIA ANTICIPADA*” esta se encuentra probada y permite resolver el fondo del asunto y todas las pretensiones elevadas por la accionante, por lo tanto, libera a este Despacho de pronunciarse sobre los demás medios exceptivos propuestos.

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 “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y LEGALES EN CABEZA DEL BANCO - HECHO SUPERADO - CONFIGURACIÓN DE LOS SUPUESTOS QUE DAN LUGAR A QUE SE PROFIERA SENTENCIA ANTICIPADA*” 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:*

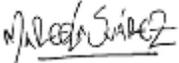
**DIANA CAROLINA CHAVEZ CASAS**

*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 27 de noviembre de 2023

  
**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario