



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023085071-019-000

Fecha: 2024-07-16 14:34 Sec.día 1798

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

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 : 2023085071-019-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3746
Demandante : LAURA ANDREA MARULANDA TAMAYO

Demandados : BANCO DE OCCIDENTE

Encontrándose al despacho el expediente, en aplicación de lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, en concordancia con el numeral 2° del artículo 278 de la misma codificación, previo a proferir sentencia escrita procede esta Delegatura a pronunciarse sobre interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada, indicando que este no resulta necesario su decreto, por cuanto lo expuesto en la demanda y su contestación, incluidos los anexos allegados como las mencionadas piezas probatorias, reflejan clara y contundentemente los hechos para la verificación materia de litigio.

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente:

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero, la señora **LAURA ANDREA MARULANDA TAMAYO** plantea que, pese a no haber realizado utilización de la tarjeta de crédito de su titularidad en **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, no ha podido realizar la cancelación del producto puesto que le están realizando el cobro de una cuota de manejo.



La demanda fue admitida y notificada a la **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL.*”, “*COBRO DE LO DEBIDO*”, “*INEXISTENCIA A LA VULNERACION A DERECHO ALGUNO DEL DEMANDANTE.*” y “*GENERICA*”, las cuales fundamenta en que “*no se configura ni siquiera un daño cierto y personal acreditado por parte del demandante; y sin este, tampoco hay culpa o nexo de causalidad*”, adicional a que “*con los hechos narrados por la demandante y con las pruebas aportadas, que dan cuenta de la existencia de obligaciones que adquirió la señora LAURA ANDREA MARULANDA TAMAYO y de las condiciones de las mismas, resulta claro que las actuaciones del Banco siempre han estado acordes con la Ley y así mismo derivan para la demandante la obligación de cancelar las cuotas mensuales correspondientes a sus productos*”.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora, término que venció en silencio, y posteriormente se convocó a las partes para adelantar la etapa de conciliación contenida en la regla sexta del artículo 372 del código general del proceso, la cual debió ser declarada fallida por la inasistencia de la demandante, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 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 entre la señora **LAURA ANDREA MARULANDA TAMAYO** con **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**

Como punto de partida, téngase en cuenta 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 a 1407 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).

En virtud de lo anterior, la ley 1328 de 2009 estableció como deber de las entidades financieras “*...suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los*



consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.” (artículo 3 inciso c)

En el caso bajo examen, encuentra la Delegatura que en el presente caso no es discutido entre las partes, de acuerdo con la demanda y la contestación, la existencia del contrato apertura de crédito entre las partes.

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...”*

En virtud del marco normativo indicado anteriormente, observa el despacho que aún teniendo la oportunidad de allegar al plenario los documentos mediante los cuales se suscribió el producto financiero objeto de la controversia y el reglamento aplicable en el cual se encuentra la información sobre las condiciones de cobro de la cuota de manejo, la entidad financiera se abstuvo de allegar dicha documental, no pudiendo este despacho corroborar si para la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante, procedía el cobro de cuota de manejo.

Por lo anterior, bajo una interpretación pro consumatore como la que impone la ley 1480 de 2011 para la resolución de controversias en el marco de la protección al consumidor, este despacho no encuentra fundamento para el cobro de la cuota de manejo de la cual se duele la demandante.

Así mismo, **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** tampoco acredita otra utilización de la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante, que impidiera su cancelación, pudiendo haber allegado los extractos del producto en el cual se reflejaran operaciones con el producto.

En virtud de lo anterior, este despacho no encuentra probadas las excepciones que la entidad denominó *“INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL.”, “COBRO DE LO DEBIDO”, “INEXISTENCIA A LA*



VULNERACION A DERECHO ALGUNO DEL DEMANDANTE.”, toda vez que debió realizar la cancelación del producto solicitado por la demandante.

Así las cosas, **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** deberá cancelar la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante que es objeto de la presente controversia dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, remitir el paz y salvo de la obligación al correo indicado por la demandante en la solicitud de producto y de haber realizado reportes ante las centrales de información crediticia, realizar las gestiones tendientes a la eliminación del vector negativo reportado con ocasión de la mora en el pago del producto financiero.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

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 NO probadas o carente de efecto las excepciones que **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, intituló “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL.*”, “*COBRO DE LO DEBIDO*”, e “*INEXISTENCIA A LA VULNERACION A DERECHO ALGUNO DEL DEMANDANTE.*”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable a BANCO DE OCCIDENTE S.A por no haber cancelado la tarjeta de crédito de titularidad de la señora **LAURA ANDREA MARULANDA TAMAYO**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

TERCERO: CONDENAR a **BANCO DE OCCIDENTE S.A** a cancelar la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante que es objeto de la presente controversia, remitir el paz y salvo de la obligación al correo indicado por la demandante en la solicitud de producto y de haber realizado reportes ante las centrales de información crediticia, realizar las gestiones tendientes a la eliminación del vector negativo reportado con ocasión de la mora en el pago del producto financiero dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

CUARTO: Sin condena en costas

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



**GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO**

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

<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>17 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>