



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023125964-025-000

Fecha: 2024-07-26 19:04 Sec.día 1793

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
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 : 2023125964-025-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-5950
Demandante : BRAYAN EDUARDO URIBE CASTRO

Demandados : ITAÚ; BANCO ITAÚ.

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 el decreto del interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada en su escrito de contestación, el cual no resulta necesario, 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

El señor **BRAYAN EDUARDO URIBE CASTRO**, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **BANCO ITAU S.A**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo que se obligue al reembolso de los 2 pagos realizados con ocasión del acceso a SALA VIP del pasado 24 noviembre de 2022 por valor de \$159.929,79 m/cte.

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO ITAU S.A**, quien en término contestó y propuso las excepciones de mérito que intituló "*Indebida Interpretación del Consumidor Financiero BRAYAN EDUARDO URIBE*



CASTRO”, “Cumplimiento por Parte del Banco Itaú Corpbanca de las Obligaciones Contractuales Frente al Consumidor Financiero” y “Excepción Genérica”, las cuales se soportan en que el señor BRAYAN EDUARDO URIBE CASTRO “utilizó su producto financiero en una SALA VIP, procediendo a realizar compras que le fueron trasladadas a su estado de cuenta. Por una indebida interpretación el consumidor financiero entendió que procedían estos consumos por el hecho de ser titular de la tarjeta, situación que no se encuentra establecida, pues para el momento de los consumos no existía esta prelación y es de su debida diligencia, así como la del comercio informarse del cargo de los mismos, pues necesariamente debió presentar el plástico de su tarjeta de crédito. • Al Consumidor financiero BRYAN EDUARDO URIBE CASTRO se le han otorgado todas las respuestas con ocasión de los hechos puestos en conocimiento de mi representada cumpliendo con el Deber de Información. • El Banco Itaú cumplió con sus obligaciones contractuales a cabalidad por lo que no le atañe ninguna responsabilidad en la ocurrencia de los hechos presentados y que culminaron con las transacciones desconocidas.”

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora quien se pronunció frente a lo indicado por la entidad financiera y allegó pruebas adicionales para desacreditar lo indicado por la entidad financiera.

Así las cosas, la Delegatura se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, y frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, 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 la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre quienes aquí son parte y frente a la cual no existe discusión entre los extremos procesales.

Cumple advertir que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un Contrato de apertura de crédito, el cual se encuentra regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como aquel convenio “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 utilidades 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” (Art. 1401 ibídem).

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 obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales.

Ahora bien, dado el interés público que cobija la actividad financiera, incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como **los deberes de información**, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”, como lo establece ese mismo canon normativo.



Recuérdese conforme lo señalando en el artículo 871 del Código de Comercio: “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”, guardando consonancia con lo normado en el artículo 7º, literal u), de la Ley 1328 de 2009, según el cual, son obligaciones de las entidades vigiladas, “Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarios, reglamentarias, **las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros...**”.

Ahora bien, ha de tenerse en cuenta que La Ley 1328 de 2009, estableció en sus literales c del artículo 3 y c) del artículo 7, el deber de información que recae en las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, así: **c) *Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán 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***”.

En el mismo sentido, el artículo 5º preceptúa:

“DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

a) ...

*b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. **En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.***”

Con el fin de determinar el alcance del deber de información, la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá, en sentencia del C., tres (3) de diciembre de dos mil veintiuno (2021) y R.A.B. 11001-31-99-003-2020-01643-01, y trayendo a colación la jurisprudencia de la Corte Constitucional de Colombia indicó que

“el consumidor ostenta una posición de especial protección en las relaciones jurídicas, cuya salvaguarda debe estar garantizada por el ordenamiento jurídico”, al reconocer “la existencia de asimetrías negócias asociadas a la dinámica propia del mercado”. Específicamente, sobre el acceso completo, veraz y oportuno a la información, como condición elemental, inherente a toda actividad de consumo, ha dicho la Corte Constitucional que “adquiere especial trascendencia en el marco del sistema financiero, en razón a los contratos de adhesión que suelen ofrecer las entidades vigiladas en el mercado, a la complejidad de los términos contractuales que se manejan y al estado de indefensión en que se encuentran los usuarios. Siendo así, la información es una de las herramientas clave para empoderar al ciudadano en su ejercicio contractual, tanto antes de la celebración de un contrato, como durante su ejecución y aún después de la terminación del mismo, con el fin de precaver que la libertad contractual se emplee abusivamente en detrimento de otros derechos fundamentales. Es por ello que cualquier restricción injustificada al acceso a la información debe entenderse como una práctica abusiva, propiciada por el poder dominante del que gozan las entidades aseguradoras y bancarias”. Por otra parte, la Corporación explicó: “entre los principios que deben regir las relaciones de las entidades financieras y los consumidores, según lo establece el literal a) del artículo 3 de la ley 1328 de 2009, se encuentra el relativo a la debida diligencia. De tal principio se deriva un verdadero derecho subjetivo del consumidor financiero a ser atendido de forma respetuosa. Ello implica que el comportamiento de las entidades financieras debe orientarse a la satisfacción de las necesidades del consumidor de conformidad con la oferta, el compromiso y las obligaciones acordadas”.

Surge de lo anterior que el deber de información a efectos de generar en los consumidores una decisión informada, es no solo un derecho de estos, sino una obligación del Banco demandado, vigente durante todos

los momentos de su relación con el consumidor, la cual como se indicó en precedencia debe otorgarse de manera clara, suficiente y oportuna.

Delimitado el marco legal aplicable al caso en concreto, encuentra este despacho que el demandante manifiesta que accedió a la Sala Vip atendiendo que su tarjeta de crédito expedida por la entidad financiera demandada contaba con el beneficio para acceder en dos ocasiones a dicho servicio de manera gratuita, y que al ver que le estaba siendo cobrado el valor correspondiente a dicho servicio, presentó reclamación a la entidad y en respuesta a la misma le informaron que el convenio había finalizado en el mes de octubre de 2022, respuesta que dejó insatisfecho al consumidor, toda vez que para el año 2023, el beneficio se renovó.



Sobre esta manifestación, como ya se indicó anteriormente, la entidad manifestó que hubo una malinterpretación del beneficio, ya que el beneficio había expirado en el mes de octubre de 2022 y el consumidor accedió a la Sala VIP en el mes de noviembre de 2022 y que era su deber conocer dicha situación.

Ahora bien, si bien es cierto que conforme a lo dispuesto en la ley 1328 de 2009 que fue citada anteriormente, se predica un deber de conocer los términos y condiciones aplicables a los productos financieros a cargo del consumidor financiero, este despacho no puede obviar que la manera para conocer los mismos, es a partir de la información que de manera clara, suficiente y oportuna, le entrega.

Así las cosas, únicamente se podría predicar la indebida interpretación, si el consumidor hubiera contado con la información suficiente, clara y entregada previo a tomar la decisión de acceder a la Sala VIP, de que ya no contaba con el beneficio reclamado, situación que la entidad financiera no demostró ni siquiera de manera sumaria, ya que no allegó al plenario documento alguno en el cual hubiera informado al demandante que el



beneficio tenía vigencia hasta el mes de octubre, como le respondieron a las reclamaciones presentadas con posterioridad al cobro que el demandante considera, no le debían realizar.

En concordancia con lo anterior, y recordando que el banco no solo debe cumplir las obligaciones del contrato, si no todas las disposiciones legales que son complementarias, lo cierto es que al haber incumplido su deber de información, el banco no cumplió con todas sus obligaciones, motivo por el cual, no se encuentran acreditadas las excepciones que la entidad financiera denominó "*Indebida Interpretación del Consumidor Financiero BRAYAN EDUARDO URIBE CASTRO*" y "*Cumplimiento por Parte del Banco Itaú Corpbanca de las Obligaciones Contractuales Frente al Consumidor Financiero*".

En consecuencia, BANCO ITAU S.A. deberá pagar a favor del señor **BRYAN EDUARDO URIBE CASTRO** la suma de \$319.859,58, correspondiente al valor que le fue cobrado por el ingreso a la Sala VIP el 22 de noviembre de 2022. Así mismo deberá liquidar los intereses corrientes, moratorios y de cobranza que se hayan causado con ocasión de dichas compras y pagarlos a favor del demandante.

El pago deberá realizarse como abono al capital adeudado en la tarjeta de crédito de su titularidad si el producto aun se encuentra vigente. De no estar vigente el producto financiero, la entidad deberá entregar los recursos correspondientes al señor **BRYAN EDUARDO URIBE CASTRO**.

Así mismo, la entidad deberá eliminar todo reporte negativo generado con ocasión de las transacciones objeto de discusión, de haberse realizado.

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 las excepciones tituladas "*Indebida Interpretación del Consumidor Financiero BRAYAN EDUARDO URIBE CASTRO*" y "*Cumplimiento por Parte del Banco Itaú Corpbanca de las Obligaciones Contractuales Frente al Consumidor Financiero*", de conformidad con lo señalado en la parte motiva de la presente providencia

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable de manera parcial a **BANCO ITAU S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por el señor **BRYAN EDUARDO URIBE CASTRO** como consecuencia de los cobros por el ingreso a la Sala VIP el día 22 de noviembre de 2022 con cargo a la tarjeta de crédito terminada en el No. ****3430, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

TERCERO: CONDENAR a **BANCO ITAU S.A.** a En consecuencia, BANCO ITAU S.A. deberá pagar a favor del señor **BRYAN EDUARDO URIBE CASTRO** la suma de \$319.859,58, correspondiente al valor que le fue cobrado por el ingreso a la Sala VIP el 22 de noviembre de 2022. Así mismo deberá liquidar los intereses corrientes, moratorios y de cobranza que se hayan causado con ocasión de dichas compras y pagarlos a favor del demandante.

El pago deberá realizarse como abono al capital adeudado en la tarjeta de crédito de su titularidad si el producto aún se encuentra vigente. De no estar vigente el producto financiero, la entidad deberá entregar los recursos correspondientes al señor **BRYAN EDUARDO URIBE CASTRO**.



Así mismo, la entidad deberá eliminar todo reporte negativo generado con ocasión de las transacciones objeto de discusión, de haberse realizado.

Para lo anterior, la entidad contará el término de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente providencia, para cumplir lo ordenado.

El cumplimiento de las ordenes que se imparten en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO ITAU 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.

En firme 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>29 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>