



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023117331-022-000

Fecha: 2024-08-02 20:26 Sec.día6063

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 : 2023117331-022-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-5486
Demandante : OMAR ANTIDIO BURBANO ERAZO
Demandados : ITAÚ; BANCO ITAÚ.
Anexos :

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 las pruebas solicitadas por las partes en la demanda y su contestación:

Frente al interrogatorio y declaración de parte solicitado por la parte demandada, no resulta necesario su decreto, por cuanto lo expuesto en la demanda y su contestación, incluidos los anexos allegados como las 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, el señor **OMAR ANTIDIO BURBANO ERAZO** plantea que, a pesar de estar bloqueada la tarjeta de crédito, le hicieron el cobro de la cuota de manejo del producto financiero.



La demanda fue admitida y notificada a la **BANCO ITAU S.A.**, quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó “*CUMPLIMIENTO DEL BANCO ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESTABLECIDAS EN EL REGLAMENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL BANCO ITAU, NDEBIDA INTERPRETACIÓN DEL DEMANDANTE OMAR ANTIDIO BURBANO PEREZ DE LOS CARGOS APLICADOS COMO CUOTA DE MANEJO DE SU PRODUCTO TARJETA DE CREDITO Y PRINCIPIO DE BUENA FE POR PARTE DEL BANCO ITAU*”, las cuales fundamenta en que la entidad financiera ha dado cumplimiento a lo pactado en el contrato que los vincula, así como que ha brindado la respectiva información en relación con los costos asociados al producto encontrándose que la obligación se encuentra debidamente facturada como quiera que la obligación presenta saldo pendiente de pago lo que da lugar a la causación del rubro que reprocha el actor.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (derivado 010), término que venció en silencio, 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 el señor **OMAR ANTIDIO BURBANO ERAZO** con **BANCO ITAU 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).

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 no es discutido entre las partes, de acuerdo a la demanda y la contestación, que el producto contaba con el cobro de la cuota de manejo a menos que se realizaran compras por un valor superior a \$100.000.00.

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...”.

De conformidad con lo anterior, se puede evidenciar que el cobro de dicho rubro se hace cuando existan cuotas pendientes por pagar en el producto pues este importe se debe cubrir en las mismas fechas, de allí que, con independencia a la decisión de la entidad financiera en relación con la cancelación del cupo de crédito en atención al análisis de riesgo de crédito que deben efectuar, lo cierto es que la relación contractual entre las partes permanece vigente ante la existencia de un saldo pendiente de pago frente al cual se genera la causación de la cuota de manejo como quiera que la administración del producto se mantiene, tal como le fuese puesto de presente al actor en respuesta del 26 de junio de 2022 y teniendo en cuenta que la inutilización de la tarjeta no exime la obligación de pagar dicha comisión, máxime como en el presente caso.



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 la **BANCO ITAU S.A.** suministró al demandante 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 como lo pretende con la presente acción.

Corolario de lo anterior, se declarará probada la excepción denominada “**CUMPLIMIENTO DEL BANCO ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESTABLECIDAS EN EL REGLAMENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL BANCO ITAU, NDEBIDA INTERPRETACIÓN DEL DEMANDANTE OMAR ANTIDIO BURBANO PEREZ DE LOS CARGOS APLICADOS COMO CUOTA DE MANEJO DE SU PRODUCTO TARJETA DE CREDITO Y PRINCIPIO DE BUENA FE POR PARTE DEL BANCO ITAU**” con la que se enervan las pretensiones de la demanda y relevándose a esta Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos, al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

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 probada la excepción propuesta por la **BANCO ITAU S.A.**, denominada “**CUMPLIMIENTO DEL BANCO ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A. DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESTABLECIDAS EN EL REGLAMENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL BANCO ITAU, NDEBIDA INTERPRETACIÓN DEL DEMANDANTE OMAR ANTIDIO BURBANO PEREZ DE LOS CARGOS APLICADOS COMO CUOTA DE MANEJO DE SU PRODUCTO TARJETA DE CREDITO Y PRINCIPIO DE BUENA FE POR PARTE DEL BANCO ITAU**”, en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Denegar las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

En firme esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:



Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 5 de agosto de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario