



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024003146-030-000

Fecha: 2024-08-13 17:56 Sec.día3788

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 : 2024003146-030-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2024-0176
Demandante : ISLER MENESES ORTEGA
Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"
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 el interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada; el mismo no resulta necesario, 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, el señor **ISLER MENESES ORTEGA** demandó a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, porque en su entender le han realizado cobros que no corresponden por concepto de cuota de manejo de su tarjeta de crédito y se le vinculó a un seguro contra fraude con **SEGUROS CARDIF** a través de engaños, lo que condujo al reporte en centrales de información.



La demanda fue admitida y notificada a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó “*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 Y SEGURO DE VIDA DEUDOR, BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN DESARROLLO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL ESTABLECIDA CON EL SEÑOR ISLER MENESES ORTEGA, Y EXCEPCIÓN GENÉRICA*”, las cuales fundamenta en que la entidad financiera “*en desarrollo de la relación contractual con el señor Isler Meneses Ortega, como quiera que informó de manera efectiva, oportuna, clara y suficiente las políticas de cobro por concepto de cuota de manejo y de seguro de vida deudor*”

Indica adicional que “*para el momento en que fue ofertado el producto financiero en mención, la asesora de mi representada indicó de manera clara y precisa que para acceder al beneficio de exoneración del cobro de cuota de manejo es indispensable que realice 4 transacciones mensuales de cualquier valor y en cualquier establecimiento.*” y que “*a partir del mes de mayo de 2023 el demandante dejó de cumplir con el requisito de realizar 4 transacciones mensuales de cualquier valor y en cualquier establecimiento exigidas para ser acreedor del beneficio de exoneración del cobro de cuota de manejo de la tarjeta de crédito terminada en 3961*”

Finalmente, manifiesta que “*es menester resaltar que mediante certificado de fecha 1 de febrero de 2024 la compañía de seguros referida manifestó la devolución del 100% de las primas recaudas por valor de CIENTO TRECE MIL CUATROCIENTOS PESOS (\$113.400 M/CTE) que se abonó correctamente a la tarjeta de crédito terminada en terminada en 3961*”.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora quien dejó vencer el término legalmente conferido sin pronunciarse sobre lo indicado por la entidad financiera ni las pruebas aportadas para soportar su dicho.

Cumplido lo anterior, se convocó a las partes para surtir la etapa de conciliación contenida en la regla 6 del artículo 372 del código general del proceso, llevándose a cabo la diligencia el día 20 de mayo de 2024 en la cual no se presentó el demandante, por lo que se declaró fallida la etapa.

Así mismo, el despacho en el auto que fija fecha para la audiencia, decretó sendas pruebas que consideró necesarias para resolver la presente litis, las cuales fueron aportadas en oportunidad y que tampoco fueron reprochadas por el 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 el señor **ISLER MENESES ORTEGA** con **SCOTIABANK COLPATRIA 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 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”*. (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 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 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...”.

De conformidad con lo anterior, la entidad financiera allegó los beneficios del producto financiero de titularidad del demandante:

Beneficios

- ✓ Paga \$0 de cuota de manejo si realizas 4 o 7 transacciones con tu Tarjeta de crédito cada mes.¹
- ✓ Avances en efectivo disponibles en cualquier momento.²
- ✓ Unificación de deudas de Tarjetas de Crédito y Créditos de Consumo que tengas en otros bancos hasta con el 60% de nuestra tasa de interés vigente.
- ✓ Compras nacionales que puedes diferir hasta 36 meses, excepto para la tarjeta Básica.
- ✓ Compras internacionales diferidas automáticamente a 36 meses.³
- ✓ Realiza fácilmente el pago de tu Tarjeta de Crédito a través de Scotiabank Colpatria App, Débito Automático, oficinas Scotiabank Colpatria y cajas de las tiendas Jumbo, Easy y Metro.
- ✓ Descuentos especiales los 365 días del año en las tiendas Jumbo, Easy y Metro

Términos y condiciones beneficios

®Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia. Scotiabank Colpatria, establecimiento bancario. *Aplica exclusivamente para las nuevas colocaciones WEB del portafolio de tarjetas de crédito Cencosud. Válido del 11 diciembre de 2023 al 31 de enero de 2024. Para la entrega de los bonos solamente se tendrán en cuenta la primera compra online nacional o internacional realizada durante los primeros 5 días después de la activación de la tarjeta digital. No se tendrán en cuenta compras presenciales, avances, compras de cartera y/o pago de impuestos. Los bonos son redimibles en tiendas Jumbo o Metro. Los bonos serán enviados 20 días hábiles después de finalizada la campaña a través de un mensaje de texto al teléfono celular que esté registrado en el banco, si el cliente no tiene teléfono celular registrado, el bono será enviado a través de un correo electrónico al email que el cliente tenga registrado en el banco. No aplica para compras mayoristas. Dando cumplimiento al literal E del artículo 631 del Estatuto Tributario, Scotiabank Colpatria informará a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, el dinero que se entregará en esta campaña en caso de ser uno de los ganadores. Aplica para todo el portafolio de Tarjeta Cencosud. Condiciones y restricciones consultarlas en <https://www.tarjetacencosud.co/legal-promocion/> en la sección "Términos y condiciones Solicitala". 1Aplica para tarjetas de crédito adquiridas y activadas a partir del 1 de Mayo de 2020. Debes realizar mínimo 4 transacciones mensuales para tarjetas Básica y Clásica y 7 transacciones mensuales para tarjetas Oro, Platinum e Infinite. Se tendrán en cuenta transacciones de compras presenciales y no presenciales, pagos recurrentes, seguros voluntarios y pago de servicios públicos y privados realizados entre el primer y el último día del mes anterior para determinar si paga o no cuota de manejo en el mes en curso. No aplican transacciones de consolidación de obligaciones, avances en efectivo, extralínea, rediferidos de saldo, Comisiones de la tarjeta, seguro de vida deudor, transferencias a otros productos, pago de impuestos ni pago de la tarjeta. El cobro (o no cobro) de cuota de manejo será aplicado el día de corte del mes siguiente al período de evaluación de las transacciones. Para las tarjetas de crédito que no cumplan con el mínimo de transacciones se aplicará el cobro el día del corte de facturación. La exoneración de cuota de manejo no exonera el cobro de seguro de vida deudor. Se generará el cobro de seguro de vida de deudor, el cual podrás adquirir a través de Scotiabank Colpatria o haciendo el endoso de

Así mismo, allegó la llamada sostenida por el demandante con la asesora de servicio al cliente que requirió en su demanda, en donde se puede escuchar que la representante de la entidad le indicó al demandante las condiciones y beneficios de su tarjeta, incluso presentando ejemplos de como podía evitar el cobro de la cuota de manejo y el demandante manifestando su entendimiento sobre los mismos.

Lo anterior, permite evidenciar que el cobro de dicho rubro se hace cuando el consumidor no ha realizado cuatro compras durante el curso del mes.



De lo anterior, se puede concluir que 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 **SCOTIABANK COLPATRIA 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.

Así las cosas, encuentra este despacho acreditadas las excepciones que SCOTIABANK COLPATRIA S.A. denominó *“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 Y SEGURO DE VIDA DEUDOR, BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN DESARROLLO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL ESTABLECIDA CON EL SEÑOR ISLER MENESES ORTEGA”*

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 las excepciones propuestas **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, denominadas *“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 Y SEGURO DE VIDA DEUDOR, BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN DESARROLLO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL ESTABLECIDA CON EL SEÑOR ISLER MENESES ORTEGA”*, 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 14 de agosto de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario