

COBRO POR SERVICIOS FINANCIEROS

LILIANA REYES BOTERO

DIRECTOR: DR. HERNANDO GUTIERREZ P.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

OCTUBRE DE 2006

PRESENTACIÓN

El trabajo que se expone a continuación tiene como objetivo identificar la clase de servicio prestado por las entidades bancarias y establecer un lenguaje claro en los contratos y comunicaciones de la entidad hacia sus clientes y usuarios, en los que se expliquen los servicios ofrecidos y sus respectivos cobros.

Con el paso del tiempo las entidades bancarias han implantado más servicios que facilitan a los clientes o usuarios la forma de realizar sus operaciones financieras, servicios que a manera de ejemplo se traducen en el uso de las redes de cajeros automáticos, transacciones telefónicas o por internet y a su vez generan un costo a quien los use, todo esto derivado del ánimo de lucro característico de este tipo de sociedades.

Reiteradamente se ha observado que los clientes o usuarios del sistema financiero desconocen el valor de los servicios que les presta su entidad bancaria, lo que evidencia un comportamiento sujeto de evaluación toda vez que dichas entidades son vigiladas por un ente estatal que además de supervisarlas, debe autorizar cada producto que sacan al mercado, así como también ejercen control sobre las publicaciones o comunicaciones que emiten.

Con el objeto de realizar un estudio basado en datos reales, se tomaron datos estadísticos de la Superintendencia Bancaria de Colombia, hoy Superintendencia Financiera de Colombia, en los que se indican las quejas que han sido presentadas por los clientes o usuarios del sistema bancario ante el ente estatal, con el fin de dilucidar inquietudes o resolver conflictos que se derivan del uso de los servicios financieros prestados por las entidades bajo su vigilancia.

Se revisan textos jurisprudenciales en los que se analiza tanto el término Servicio Público, como la definición de Servicio Financiero y a partir de las conclusiones que de este análisis se hace, se procede a dar ilustración sobre los cobros por el uso de los servicios prestados por las entidades bancarias.

Una vez adentrados en el tema del cobro por el uso de los servicios bancarios, fue necesario analizar los Contratos de Cuenta de Ahorros y de Cuenta Corriente de algunas entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Se escogieron seis entidades financieras que por el contexto histórico actual, representan un interés especial que se traduce en los procesos de reestructuración llevados a cabo en los últimos años, otras, por ejemplo que han sido líderes desde su origen, otra que tiene un mercado más especializado y una que se posiciona en el mercado mundial como uno de los bancos más grandes del mundo.

Las conclusiones que arroja este trabajo indican la carencia de información y de comunicación que se presenta entre los clientes o usuarios de las entidades bancarias y éstas, generando costos administrativos para la nación en la medida en que los conflictos que se generan a partir de una información omitida o suministrada de manera incompleta o confusa son resueltos por la Superintendencia Bancaria, hoy Superintendencia Financiera de Colombia.

Índice:

1. Qué Es Servicio?
 - a) Definición De Servicio
 - b) Servicio Público
 - c) Servicio Financiero
 - d) Servicio Masivo
 - e) Análisis Jurisprudencial: Concepto de Servicio Público para la Corte Constitucional y Corte Suprema de Justicia.
 - f) Naturaleza Jurídica de las Instituciones Financieras

2. Redacción Del Contrato Por Adhesión, toda vez que se trata de un Servicio Masivo
 - a) Revisión de los Contratos de Cuenta de Ahorros usado por algunas Entidades Financieras del país.

3. Cláusula General De Cobros De Servicios Financiero.
 - a) Norma Que Autoriza A Las IF Para Hacer Cobros Por Servicios.
 - b) Definición De Cláusula Abusiva
 - c) La Cláusula General De Cobro De Servicios Financieros Es Una Cláusula Abusiva?
 - d) Vías Para La Autorización Del Cobro: Notificación Al Cliente
 - Ex Ante
 - Silencio Del Cliente

4. Papel De La Superintendencia Bancaria De Colombia Como Organismo De Control De Las Entidades Financieras:
 - a) Delegatura Para La Intermediación Financiera Uno: (Instruir A Las Instituciones Vigiladas Sobre La Manera Como Deben Cumplirse Las Disposiciones Que Regulan Su Actividad, Fijar Los Criterios Técnicos Y Jurídicos Que Faciliten El Cumplimiento De Tales Normas Y Señalar Los Procedimientos Para Su Cabal Aplicación)
 - b) Subdirección De Protección Y Servicio Al Cliente
 - Quejas
 - Alcance De La Protección Al Consumidor

1. Qué Es Servicio?

a. Definición de Servicio:

Con el fin de dar una ilustración amplia sobre lo que se entiende por servicio, es preciso estudiar otras definiciones cuyo conocimiento es indispensable para lograr el cabal entendimiento del tema y la introducción a la exposición del tema Servicio al Cliente.

- **Oferta:** capacidad y deseo de vender (producir) cantidades específicas de un bien a distintos niveles de precio en un determinado período de tiempo.¹
- **Demanda:** capacidad y deseo de comprar determinadas cantidades de un bien a distintos niveles de precio en un determinado período de tiempo.²
- **Mercado:** cualquier lugar en el que se compran bienes y servicios acabados.³

El mercado debe analizarse no sólo de manera global, pues existen factores que permiten conocer las características de los clientes y a partir de estas entrar a conocer sus gustos y necesidades. Entre los denominados segmentos del mercado se encuentran ubicación geográfica, clase de actividad que realiza, género, nivel de ingresos y nivel profesional.

- **Servicio** es el conjunto de actos a través de los cuales se logra que uno o más productos satisfagan las necesidades y deseos del cliente.

La definición de servicio está estrechamente ligada a la percepción que tenga el cliente o usuario de la actividad desempeñada por quien desarrolla determinada diligencia, debido a que se califica como positiva aquella en la que el usuario satisface la necesidad que busca suplir y es negativa la que por el contrario no logra ningún grado de satisfacción o que aún logrando suplir la necesidad, lo hace de manera ineficiente, ya sea evitando la prontitud o aumentando los costos previamente evaluados.

De acuerdo con lo anterior, aquel cuya empresa consiste en prestar servicios debe procurar hacerlo de manera competitiva, organizada y responsable, intentando ofrecer a sus clientes o usuarios más ventajas de las que ofrece su competencia y proponiendo además de la satisfacción de su necesidad otras alternativas que conducen a lograr preferencia.

Adaptando los anteriores conceptos al estudio de los servicios prestados por las instituciones financieras, se encuentra que cada entidad diseña un portafolio de servicios en el que integra la totalidad de productos y servicios que brinda al público, haciendo una descripción detallada de las características de cada uno de ellos para que de esta forma los clientes o usuarios del sistema financiero entren a evaluar dichos productos y decidan vincularse con la entidad que más ventajas ofrezcan en la satisfacción de las necesidades que buscan suplir. Cabe resaltar que la decisión del cliente o usuario proviene de su voluntad, tanto si decide vincularse o no, como la alternativa por la que optó para relacionarse con una entidad bancaria determinada.

¹ Bradley R. Schiller Principios esenciales de economía Mac Graw Hill Madrid 1993 pp. 36 - 37

² idem

³ idem

Las instituciones financieras son las encargadas de plantear las particularidades de sus productos, las cuales son aprobadas por la Junta Directiva de la entidad y posteriormente autorizada por la Superintendencia Bancaria⁴, formalidad que una vez es cumplida, es seguida de la publicidad que se da a esta, para que el sector del mercado al que se pretenda llegar conozca dichos productos.

b. Servicio Público:

La definición de servicio público ha sido un tema que se ha estado cuestionando desde los inicios del estado moderno, cuando la corona era el ente prestador de los servicios públicos mediante la figura de la concesión, y en la medida en que evolucionan las formas de gobierno y los sistemas económicos, el concepto presenta la adaptación correspondiente.

A partir de la Revolución Francesa, el estado se disminuye al mínimo como prestador de servicios, limitando sus funciones a cuatro escenarios, la administración de justicia, defensa exterior, seguridad interior y política fiscal y monetaria del estado, motivo que llevó a que se implementara la posibilidad de contar con capital privado para impulsar la infraestructura que desarrolla la prestación de servicios públicos.

Durante el Siglo XIX se retoma la figura de la concesión utilizada en el estado monárquico, principalmente en lo relacionado con obras de infraestructura y la prestación de servicios públicos.

En el curso del estado liberal, el tratadista León Duguit propone que el estado sea la organización política que presta servicios a la comunidad, cambiando el concepto de soberanía por el de servicio público, dado que el estado está a servicio del ciudadano, al afirmar que corresponde a la administración pública satisfacer las "necesidades de interés general"⁵

A raíz de la implementación del sistema de concesión, surgen cuestionamientos sobre la forma en que se deben desarrollar las obras públicas, la regulación de tarifas y la garantía del buen servicio, los cuales se fueron resolviendo en la medida en que se fue desarrollando la industria, determinando que corresponde al estado la prestación de los servicios públicos, pero se abrió la posibilidad de acudir a los particulares bajo la figura de "concesión temporal", para que suplan las necesidades que no pueden ser atendidas por el estado, sin que éste se desprenda de sus poderes, ya que mantiene la dirección y control de la prestación del servicio público definiendo tarifas, limitando utilidades y permitiendo a la globalidad de ciudadanos.

Como consecuencia de la denominada Gran Depresión de 1929 se implementa el modelo político – económico expuesto por Keynes, con el que se consiguió reactivar la economía mediante el gasto público, es decir, generando empleo en obras públicas, con una fuerte

⁴ Las operaciones y servicios financieros nuevos que no versen sobre actividades propias de entidades vigiladas por la Superintendencia de Valores podrán prestarse por los establecimientos de crédito, previa autorización de su junta directiva. En todo caso, los establecimientos deberán informar a la Superintendencia Bancaria las características de la operación o servicio con una antelación no menor de quince (15) días a la fecha en que vayan a iniciar su prestación. Artículo 118, num. 2 Decreto 663 DE 1993

⁵ Gaston Jéze, Principios Generales del Derecho Administrativo (Buenos Aires Editorial Depalma 1918) pp. 426

influencia sobre el concepto de servicio público que se entendió como la actividad desarrollada por el estado.

A lo largo de la segunda mitad del Siglo XX se comienza a hablar del estado neoliberal y del proceso de globalización, se tratan temas como la red mundial de telecomunicaciones, se crean organismos internacionales y se firman tratados entre estados. Se pone en funcionamiento el dirigismo estatal y la economía planificada y surge la "crisis del concepto de servicio público"⁶ en la medida en que el estado hace presencia en situaciones desarrolladas por particulares, compitiendo entre sí y rompiendo el principio de la subsidiariedad al prestar servicios públicos sin concesión. Durante este período se declara la banca como un servicio público y fue prestado indiferentemente por el estado o por particulares, bajo el concepto de libertad de empresa.

En la actualidad la noción de servicio público incluye juicios técnicos, desplazando las necesidades colectivas y dividiendo en dos categorías al servicio público:

- Servicio General: satisface necesidades en condiciones normales del mercado, el estado interviene para regular la oferta y la demanda.
- Servicio Particular: la prestación del servicio no ocurre en condiciones normales del mercado, se transforma lo que antes se entendía por servicio, en una obligación.

De la lectura de la exposición hecha por el Doctor Hugo Palacios Mejía, en su obra "Los Servicios Públicos Domiciliarios"⁷, se puede inferir que la noción de servicio público está destinada a desaparecer, ya que en la actualidad la definición abarca un concepto más amplio y se llegarán a definir categorías generales, junto con la desaparición del género.

Por su parte, la jurisprudencia colombiana ha manifestado repetidamente la definición desplegada por el Magistrado José Gregorio Hernández Galindo en la sentencia T – 443 de 1992 en la que expuso las ilustraciones sobre el particular dadas tanto por la legislación como por la jurisprudencia colombiana, dirigidas a identificar el marco normativo y constitucional propio de los servicios prestados por las instituciones financieras y encontrando que en los textos citados hay pronunciamiento tanto de las instituciones de carácter público como las privadas.

"El servicio público es definido en el derecho positivo colombiano como "... toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien que se realice por el Estado directa o indirectamente o por personas privadas..."

"De igual manera la jurisprudencia constitucional ha establecido que el servicio público es "toda actividad dirigida a satisfacer una necesidad de carácter general, en forma continua y obligatoria, según las ordenaciones del derecho público, bien sea que su ordenación esté a cargo del estado directamente o de concesionarios o administradores delegados, a cargo de simples personas privadas".⁸

⁶ Palacios Mejía Hugo, Los Servicios Públicos Domiciliarios, pp. 13

⁷ Ibídem

⁸ (Corte Constitucional, Sentencia T-443 de 1992, M.P. José Gregorio Hernández Galindo)"

Posteriormente, el Magistrado Jaime Córdoba Triviño en sentencia del año 2003 dio luces sobre la naturaleza de la actividad bancaria, separándola del servicio público esencial, tema que dista del entorno del tema de estudio, y la encasilla como un servicio público que puede ser desarrollado directamente por el estado, por particulares bajo su autorización o por ambos, tal como se expone a continuación:

"En idéntico sentido, la Corte Suprema de Justicia⁹ y el Consejo de Estado¹⁰ reconocieron el carácter de servicio público para la actividad bancaria, antes de la promulgación de la actual Carta. No obstante, su carácter no se discute en la doctrina del derecho administrativo. Sin embargo, cabe anotar que, al tenor del artículo 56 superior, es diferente una actividad de prestación de servicio público y una actividad dirigida a prestar un servicio público esencial, esta última requiere de expresa disposición legal que así lo determine."

(...)

*Por consiguiente, las personas jurídicas que desarrollan la actividad bancaria, independientemente de su naturaleza pública, privada o mixta, actúan en ejercicio de una autorización del Estado para cumplir uno de sus fines, que es el de la prestación de los servicios públicos, por lo cual gozan de algunas prerrogativas propias de la actividad, pero igualmente se obligan a cumplir condiciones mínimas de derechos de los usuarios."*¹¹

⁹ Sentencia de junio 12 de 1969. M.P. Hernán Toro Agudelo.

¹⁰ Sentencia del 7 de julio de 1989. Sección Cuarta. C.P. Consuelo Sarria Olcos.

¹¹ Sentencia T-083/03 MP Jaime Córdoba Triviño

c. Servicio Financiero:

En el desarrollo de la jurisprudencia colombiana, la rama judicial del Poder Público ha determinado que la actividad bancaria o financiera debe ser catalogada dentro de los denominados servicios públicos, debido a la calidad misma del Estado, tal como lo expresó el Doctor Fabio Morón en el aparte de la sentencia que se transcribe a continuación:

“La actividad bancaria, dada su caracterización y trascendencia dentro del marco de la organización jurídico-política propia del Estado Social de Derecho, es un servicio público, pues además de la importancia de la labor que desempeñan los establecimientos del sector financiero, públicos y privados, la misma está ligada directamente al interés de la comunidad, que reclama las condiciones de permanencia, continuidad y regularidad que le son inherentes, y su regulación y control son responsabilidad directa del Estado”¹²

Igualmente, el tema fue expuesto en Sentencia de 1993, en la que se explicó el marco normativo al que debe sujetarse la denominada actividad:

“La Constitución de 1991 reconoció un espacio a la actividad financiera sin entrar a determinar un contenido concreto, lo cual indica que las normas que a ella se refieren son de aquellas de textura abierta, cuyo alcance material se determina en virtud de las funciones específicas que dicha autoridad cumpla concretamente en el marco de las variables circunstancias del sistema económico en su conjunto. Se ocupa de establecer claramente los ámbitos de competencia de la regulación de esta actividad. Es así como dispone que corresponde al Congreso regularla por medio de normas generales, en cuanto se trata de una actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.”¹³

De acuerdo con lo anteriormente anotado, la actividad financiera debe ser entendida como un servicio público, que además contiene los principios básicos de la noción actual de este concepto, los cuales son:

- a) Continuidad, Calidad y Eficiencia: entendidas como la posibilidad de atender eventos tales como reparación de daños, disminución en la frecuencia de los daños y satisfacción del usuario, a partir de la tarifa a ellos cobrada.

“...Para el efecto se ha considerado que el servicio que se presta es público, cuando la satisfacción que brinda la prestación es colectiva, puesto que no admiten restricciones ni permite privilegios y porque en caso de interrupción o deficiencia debe ser retomada inmediatamente por el Estado; demostrando, por su capacidad de perturbar el orden social, que se trata de una tarea de aquellas que corresponde desarrollar al ente estatal, aunque pueda confiar su ejecución a particulares.”¹⁴

- b) Universalidad: capacidad de cualquier persona para acceder al servicio, sin que importe su nivel de ingresos o su ubicación geográfica.

“Así mismo, el concepto de interés público de la actividad bancaria se concreta en la garantía de un trato igual de los usuarios para el acceso al servicio, puesto que si bien aquella debe asegurar la solvencia de quien

¹² Sentencia C-122 de 1999 Magistrado Ponente: Dr. Fabio Morón Díaz

¹³ Sentencia C- 024 de 1993 Magistrado Ponente: Dr. Ciro Angarita Barón

¹⁴ Sentencia T – 443 de 1992 Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández

*participa en el sistema, la no aceptación de los clientes sólo debe responder a factores objetivos y razonables que impliquen un riesgo económico para la entidad financiera, como quiera que se impone la universalidad del ahorro.*¹⁵

- c) Igualdad: no hay lugar a discriminación en el acceso ni en la reclamación, el prestador del servicio ofrece transparencia.

*“...En relación con la igualdad entre los usuarios para acceder a los servicios públicos, la Corte Constitucional ha sido clara en manifestar que el concepto genérico de igualdad incluye el de homogeneidad de oportunidades para alcanzar la eficiente prestación de aquellos.”*¹⁶

- d) Adaptación tecnológica del prestador del servicio: explicada como la posibilidad de brindar un servicio más completo y ofreciendo ventajas aportadas por los avances tecnológicos.

- e) Responsabilidad: se refiere a la falla en la prestación del servicio y a la reparación de los daños causados por ésta, tiene como objetivo exigir responsabilidad por su conducta al prestador del servicio.

*“...no todas las personas pueden prestar el servicio bancario, pues en razón del alto riesgo social que implica esa actividad, la necesidad de la prestación en condiciones de seriedad, liquidez y eficiencia, capaz de generar la confianza pública nacional e internacional, justifican la previa licencia gubernamental.”*¹⁷

- f) Participación: se ha tomado como un derecho regulado por el derecho público y privado, toda vez que abarca tanto en el servicio público como en la producción y distribución de bienes de consumo masivo la posibilidad de que los usuarios tengan voz y voto en la toma de decisiones relacionadas con el sector.

*“...La facultad esencial del defensor del cliente (resolver quejas individuales) es, para todos los efectos, distinta a la de inspección y vigilancia, pues no tiene la competencia expresa para imponer sanciones ni para declarar responsabilidad administrativa. Por el contrario, su función se restringe a la de ser el vocero de los usuarios ante las entidades vigiladas...”*¹⁸

- g) Suficiencia económica: la tarifa cobrada al usuario debe reconocer el costo del servicio, de manera tal que la prestación del servicio genere los recursos suficientes para operar, dar mantenimiento y prestar el servicio a usuarios nuevos.

“...las entidades financieras tienen plena autonomía para fijar las tarifas que cobran por concepto de los servicios que preste a sus clientes, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, estos últimos tienen libertad para decidir si aceptan las condiciones- por tratarse de

¹⁵ Sentencia SU-167 de 1999 Magistrado Ponente Dr.

¹⁶ ídem

¹⁷ Sentencia T-1675 de 2000 Magistrado Ponente:

¹⁸ Sentencia C – 1150 de 2003 Magistrado Ponente:

contratos de adhesión- o desistir de convenir con la institución que les ofrece el servicio.”¹⁹

- h) Neutralidad: encaminada al establecimiento del marco normativo bajo el cual se debe desarrollar la actividad.
- i) Reconocimiento de los derechos de los usuarios: la relación entre el usuario y el prestador del servicio público es un contrato.
- j) Subsidiariedad: corresponde al estado la prestación del servicio en los eventos en los que particulares no tengan la capacidad o interés de prestarlo, debido a que el estado tiene la característica de ser un estado garantista.
- k) Prevalencia del interés general sobre el particular: como consecuencia de la naturaleza del estado, tal como lo expone el Magistrado José Gregorio Hernández en el aparte de la sentencia que se cita a continuación:

”/

a actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados al público, atendiendo a su propia naturaleza, reviste interés general y, por tanto, no escapa al postulado constitucional que declara su prevalencia sobre intereses particulares (artículo 1º de la Constitución Política), lo cual se concreta en el carácter de servicio público”²⁰

Y posteriormente el Magistrado Fabio Morón Díaz dijo:

“La actividad bancaria, dada su caracterización y trascendencia dentro del marco de organización jurídico-política propia del Estado Social de Derecho, es un servicio público”²¹

¹⁹ Concepto 2001050750-1 octubre 1 de 2001. Superintendencia Bancaria.

²⁰ Sentencia T-443 de 1992. Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo.

²¹ Sentencia C-122 de 1999 M.P. Fabio Morón Díaz.

- d. **Servicio Masivo:** en la literatura jurídica latinoamericana se encuentra la definición de la operación bancaria como la "operación de crédito realizada por una empresa bancaria en masa y con carácter profesional"²².

El Diccionario de la Lengua Española²³ define masa como el "conjunto o concurrencia de algunas cosas", que para el caso concreto sería el conjunto o concurrencia de operaciones realizadas por una empresa bancaria, así como también las operaciones de crédito dirigidas a un conjunto o concurrencia de personas, quienes buscan satisfacer sus necesidades relacionadas con el servicio público prestado por las entidades financieras.

En virtud de la masificación del servicio financiero, las entidades bancarias han optado por redactar de manera generalizada los contratos por medio de los cuales quedarán vinculados con sus clientes o usuarios, una vez éstos decidan adquirir algún producto o servicio ofrecido por la institución vigilada por la Superintendencia Bancaria, lo que indica que "los terceros que contratan con los bancos se limitan a expresar su aceptación o rechazo a las condiciones generales en las cuales la banca está dispuesta a prestar el servicio respectivo"²⁴, no hay lugar a discusiones sobre el contenido del contrato, el cliente o usuario tendrá dos posibilidades, aceptar de manera cabal las cláusulas contractuales o simplemente manifestar que no se adhiere.

Como consecuencia de la masificación se entendería que las instituciones financieras en procura de mantener un buen nivel de clientes y usuarios, quienes hacen posible el desarrollo del objeto social de aquellas, buscan evitar redactar cláusulas que lleguen a afectar el equilibrio contractual o que den lugar a abuso de posición dominante, logrando un lenguaje claro y de entendimiento general en la medida en que los clientes o usuarios, tal como se expuso en el acápite correspondiente a la definición de servicio, provienen de diversos segmentos del mercado, pero contrario a lo que se esperaba y luego del análisis de los contratos de cuenta de ahorro y cuenta corriente de algunas de las entidades que prestan el servicio en Colombia, punto que se analizará mas adelante, se encontró que las entidades bancarias se han encargado de redactar sus contratos en un lenguaje que no logra ser entendido por la generalidad de la población a la cual son dirigidos, de manera tal que para algunos su lectura sea confusa e incluso equivoca.

Sobre lo analizado en el párrafo anterior, no se reclama que haya involución en el avance logrado con la masificación de los contratos, sino que dicha masificación sea un poco más sensata, que apunte a la recuperación del sentido social, en otras palabras, que sea posible que así como se crean estrategias para vender los productos y servicios a determinados sectores, se establezcan condiciones que permitan la conservación del cliente, es decir, que se diseñen contratos cuyas cláusulas sean comprendidas por la contraparte, tanto en lo relacionado con sus derechos como con sus obligaciones.

²² Rodríguez Joaquín, Derecho Bancario. Editorial Porrúa S.A. México 1968 pp. 20.

²³ Diccionario de la Lengua Española. Editorial Espasa – Calpe S.A. Edición XVII pp. 824.

²⁴ Rodríguez Azuero, Sergio "Contratos Bancarios. Su significación en América Latina", Editorial Legis. Bogotá 2002. pp. 186.

e. Análisis Jurisprudencial: Concepto de Servicio Público para la Corte Constitucional y para la Corte Suprema de Justicia.

A continuación se presenta el análisis de cinco sentencias de la Corte Constitucional en las que la institución fija su posición frente al tipo de servicio prestado por las entidades financieras, se pronuncia puntualmente sobre el Abuso de Posición Dominante, el Principio de Buena Fe, el Respeto del Acto Propio, Modificación Unilateral de los Contratos y Autonomía de la Voluntad Privada entre otros.

Del análisis jurisprudencial se destaca que

a) Ficha Número 1:

SENTENCIA: T-733 2004

MAGISTRADO PONENTE: MARCO GERARDO MONROY CABRA

FECHA: 5 de agosto de 2004

PALABRAS CLAVE: Actividad Bancaria-Servicio Publico, Abuso de Posición Dominante, Principio de Buena Fe y Respeto del Acto Propio. Acción de Tutela contra persona jurídica que presta el servicio bancario.

DERECHOS: Debido Proceso, Vivienda Digna y Buen Nombre.

PROBLEMA JURIDICO: ¿procede el cobro de una obligación cancelada, luego de la expedición por parte de la Entidad Bancaria de un Certificado de Paz y Salvo y del levantamiento de la hipoteca abierta constituida a favor de dicha entidad para garantizar el pago de la obligación, actuando de manera contraria a lo ordenado en el artículo 29 de la Constitución Política?

DECISIÓN:

Primero: Revocar parcialmente el fallo del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, Sala Civil. En su lugar **CONCEDER** el amparo constitucional a los derechos fundamentales al debido proceso por conexidad a la vivienda digna y de petición, a la accionante Adela Santamaría Hernández, por las razones expuestas en esta providencia.

Segundo: ORDENAR al Banco Granahorrar de Bucaramanga, que, en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia deje sin efecto el acto mediante el cual le fue reversada la operación inicial que le había otorgado el alivio, comunicado a la accionante mediante carta del 30 de abril de 2003, con el fin de dar plena efectividad a los derechos surgidos con anterioridad a dicha revocación.

TERCERO: Advertir al Banco Granahorrar que si cree tener derechos luego del cumplimiento de las órdenes dadas en los numerales anteriores, a cargo de la accionante, puede, de considerarlo pertinente, instaurar las acciones judiciales que sean del caso.

CUARTO. ORDENAR al Banco Granahorrar de Bucaramanga que en el evento de que aun no haya otorgado respuesta completa al derecho de petición, deberá hacerlo en el término de 48 horas a partir de la notificación de la presente providencia.

HECHOS:

Se presenta demanda de tutela por la señora ADELA SANTAMARÍA HERNANDEZ ante el Juzgado Primero Civil del Circuito de Bucaramanga, pues solicitó un crédito hipotecario de vivienda a la Corporación Gran Colombiana de Ahorro y Vivienda, Granahorrar de Bucaramanga, desembolsado a favor de la accionante el 24 de marzo de 1993, garantizado a través de un pagaré y una hipoteca abierta a favor de la mencionada entidad. Con base en las disposiciones de la Ley 546 de 1999 dicho banco realizó la reliquidación del crédito y aplicó el alivio ordenado por la el legislador, lo que trajo como consecuencia la obtención de un nuevo saldo, el cual fue cancelado de manera total por la actora y produjo el levantamiento de las garantías antes nombradas y la expedición de un certificado de paz y salvo. Años después la Entidad Financiera se dirige a la accionante para informarle que la reliquidación de la que fue objeto su obligación no correspondía a los valores fijados al momento del pago y que por ese motivo, aún figuraba como deudora. La Tutela es admitida y favorable para la actora.

Argumentos ratio decidendi y obiter dictum

JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO

DERECHOS: DEBIDO PRECESO, BUEN NOMBRE.

Concedió el amparo al buen nombre. En cuanto al debido proceso señaló:

“si el banco tiene en consideración la recuperación de dineros, no puede hacerlo sin que medie proceso”.

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO

DERECHOS: BUEN NOMBRE, DERECHO DE PETICION.

“Revocó el fallo de primera instancia que amparó el derecho al buen nombre y ordenó a las entidades demandadas que procedieran a solicitar la cancelación de toda la información en contra de la accionante con relación a la obligación mencionada; precisó el Tribunal que para proteger este derecho a través de la tutela debe acreditarse que se ha requerido a la entidad la actualización de la información que exista en la base de datos, lo cual no se demostró, motivo por el cual, no podía concederse... Concedió la tutela al derecho de petición y ordenó a Granahorrar que responda... sobre la divergencia resultante en los cálculos de la reliquidación”.

CORTE CONSTITUCIONAL

DERECHOS: ACCION DE TUTELA

Por tratarse de una acción de tutela contra una persona jurídica que presta el servicio bancario, procede la acción de tutela.

“El artículo 335 de la Carta establece:

“Artículo 335. Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a los que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.”

DERECHO: ABUSO DE POSICION DOMINANTE-DERECHO A LA IGUALDAD:

La Corte se opone a que el Banco Granahorrar de manera unilateral modifique las condiciones. De conformidad con el derecho a la igualdad, se procede tal y como ha sido el tratamiento en casos similares:

“la Corte no puede avalar que el Banco Grabahorrar unilateralmente cambie las reglas de juego que las entidades financieras imponen a sus clientes abusando de su posición dominante, máxime cuando esta entidad es la que tiene la información exacta sobre cada crédito y pueden realizar las verificaciones previas que estimen convenientes, no pudiendo endilgarle a sus usuarios los efectos negativos de sus propios yerros.” T-1085/02.

DERECHO: PRINCIPIO DE BUENA FE Y RESPETO AL ACTO PROPIO

La Corte considera que Granahorrar ha desarrollado actos a su propia cuenta y que estos han derivado consecuencias, tanto para la entidad, como para la actora y según esto, se debe respetar el acto propio, según el cual:

“...no es aceptable de quien profiere un acto generador de una situación particular y concreta a favor de otro, lo revoque posterior y unilateralmente, sin consultarle a la otra parte de tal forma, que modifica jurídicamente, lo planteado inicialmente por las dos partes.” T-733/04.

“...cuando las entidades financieras modifican sus propios actos de manera unilateral e inconsulta faltan al principio del respeto del acto propio y actúan de manera ilegítima frente a sus clientes, traicionando la confianza por ellos depositada en el proceder de las entidades que hacen parte del sector financiero.” T-186/04.

DERECHO: DEBIDO PROCESO

*“...En el caso presente, el **derecho al debido proceso se ha vulnerado** en el momento del levantamiento de las garantías pues, procediendo contra la Constitución y la ley, se pretende desconocer la extinción de una obligación, constituir unilateralmente una nueva y garantizarla haciéndole extensiva una garantía constituida en relación con aquella obligación ya extinta.” T-323/03.*

- **Ficha Número 2:**

SENTENCIA: T-652/05

MAGISTRADO PONENTE: MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA

FECHA: 23 de Junio de 2005

PALABRAS CLAVES: VIVIENDA

DERECHOS: Vivienda Digna, Buena Fe, Debido Proceso.

PROBLEMA JURIDICO: ¿Se requiere la autorización previa de los deudores para modificar las condiciones de los créditos otorgados?

DECISIÓN:

Primero.- REVOCAR la sentencia proferidas por el Juzgado Treinta Civil del Circuito de Bogotá el 11 de abril de 2005, dentro de la acción de tutela instaurada por la señora María Beatriz Plazas Torres contra el Fondo Nacional de Ahorro.

Segundo.- En consecuencia **CONCEDER** el amparo solicitado por la actora y **ORDENAR** que se proceda de conformidad con estas etapas:

(a) Que en el término de cinco (5) días el Fondo Nacional de Ahorro restablezca el crédito en pesos y en el plazo indicado, según lo pactado inicialmente con la demandante;

(b) Una vez cumplido lo anterior, **ORDENAR** a la entidad demandada que, en el término de quince (15) días, verifique si dicho crédito cumple o no con la prohibición de capitalización de intereses. En caso de que se constate que el crédito de la demandante resulta contrarios a lo que se ha establecido por la Corte Constitucional en dicho sentido y con las normas legales vigentes, el Fondo Nacional de Ahorro deberá dar, dentro del mismo plazo, a la señora María Beatriz Plazas Torres información clara, cierta, comprensible y oportuna respecto de dicha condición, de manera tal que ella conozca suficientemente cómo opera el crédito, la composición de las cuotas, el comportamiento del crédito y cuál va a ser el procedimiento a seguir por parte del Fondo Nacional de Ahorro para ajustar su crédito a la prohibición de capitalización de intereses;

(c) En el evento en que sea necesario modificar las condiciones inicialmente pactadas del crédito en cuanto al plazo o monto de las cuotas que en pesos adquirió la demandante y que debe continuar en pesos, será necesario contar con su consentimiento o aquiescencia, y, en caso contrario, se mantendrán las condiciones inicialmente pactadas, sin perjuicio de que el Fondo Nacional de Ahorro pueda acudir ante el Juez competente para dirimir la controversia contractual. Lo anterior de conformidad con la jurisprudencia que se reitera en este fallo y la normatividad vigente sobre la materia.

HECHOS:

Se presenta demanda de tutela por María Beatriz Plazas Torres contra el Fondo Nacional de Ahorro, entidad que en 1998 desembolsó un crédito a favor de la actora, bajo condiciones determinadas, y que por virtud de la Ley 546 de 1999 procedió a modificar unilateralmente las condiciones de plazo y sistema de tasación de la cuota y los intereses del crédito.

La Corte Constitucional otorga el amparo solicitado por la actora y revoca el fallo del juez de primera instancia.

Argumentos ratio decidendi y obiter dictum

Juzgado civil del circuito

Derechos: *Derecho a la vivienda y los Principios de Respeto a los Actos Propios y a la Buena Fe, como atributos del derecho al Debido Proceso.*

"...el amparo constitucional invocado frente al derecho a la vivienda y los principios de respeto a los actos propios y a la buena fe, como atributos del derecho al debido proceso, no procede en este caso porque supone la unilateralidad e ilegalidad o arbitrariedad del cambio del acto y la demostración de tales circunstancias y ello no se cumple aquí, porque de un lado, se cuenta con otra vía judicial para su comprobación y del otro, porque no se desvirtuaron las presunciones de buena fe y de legalidad de que gozan los actos del FNA como entidad de derecho Público." T-652/05

CORTE CONSTITUCIONAL

DERECHOS

Los derechos de los cuales solicita amparo la señora María Beatriz Plazas Torres, como son la vivienda digna, buena fe y debido proceso, atributos que se consideran amenazados, son derechos reclamables por medio de la acción de tutela, en atención a que son fundamentales:

"Artículo 51. Todos los colombianos tienen derecho a vivienda digna. El Estado fijará las condiciones necesarias para hacer efectivo este derecho y promoverá planes de vivienda de interés social, sistemas adecuados de financiación a largo plazo y formas asociativas de ejecución de estos programas de vivienda.

Artículo 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas..."

Ficha Número 3:

SENTENCIA: T-626 2005

MAGISTRADO PONENTE: MARCO GERARDO MONROY CABRA

FECHA: 16 de junio de 2005

PALABRAS CLAVES: La buena fe, el respeto de los actos propios, y la modificación unilateral de los contratos.

DERECHOS: Vivienda Digna.

PROBLEMA JURIDICO: ¿Procede la modificación unilateral de las condiciones contractuales? ¿Se permite iniciar un proceso ejecutivo como consecuencia de la falta de pago de una obligación que se está cumpliendo de acuerdo con las condiciones inicialmente pactadas?

DECISIÓN:

Primero. REVOCAR la Sentencia proferida el 11 de abril de 2005 por el Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá dentro de la acción de tutela incoada por Luis Enrique Cárdenas Sterling, y la Sentencia proferida el mismo día por la Sala Constitucional del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga dentro de la acción de tutela incoada por Fredy Alexander Ayala Castro.

Segundo. CONCEDER la tutela para la protección de los derechos de los señores Luis Enrique Cárdenas Sterling y Fredy Alexander Ayala Castro, y en consecuencia **ORDENAR** que se proceda de conformidad con las siguientes etapas.

a) Que en el término de cinco (5) días el Fondo Nacional de Ahorro restablezca el crédito en pesos y en el plazo indicado, según lo pactado inicialmente con los demandantes.

b) Una vez cumplido lo anterior, **ORDENAR** a la entidad demandada que, en el término de quince (15) días, verifique si dichos créditos cumplen o no con la prohibición de capitalización de intereses. En caso de que se constate que los créditos de los demandantes resultan contrarios a lo que se ha establecido por la Corte Constitucional en dicho sentido y con las normas legales vigentes, el Fondo Nacional de Ahorro deberá dar, dentro del mismo plazo, a los señores Luis Enrique Cárdenas Sterling y Fredy Alexander Ayala Castro información clara, cierta, comprensible y oportuna respecto de dicha condición, de manera tal que ellos conozcan suficientemente cómo opera el crédito, la composición de las cuotas, el comportamiento del crédito y cuál va a ser el procedimiento a seguir por parte del Fondo Nacional de Ahorro para ajustar sus respectivos créditos a la prohibición de capitalización de intereses.

c) En el evento en que sea necesario modificar las condiciones inicialmente pactadas de los créditos en cuanto al plazo o monto de las cuotas que en pesos adquirieron los demandantes y que deben continuar en pesos, será necesario contar con su consentimiento o aquiescencia, y, en caso contrario, se mantendrán las condiciones inicialmente pactadas, sin perjuicio de que el Fondo Nacional de Ahorro pueda acudir ante el Juez competente para dirimir la controversia contractual. Lo anterior de conformidad con la jurisprudencia que se reitera en este fallo y la normatividad vigente sobre la materia.

TERCERO. Dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

HECHOS:

Se presenta demanda de tutela por la señora ADELA SANTAMARIIA HERNAANDEZ ante el Juzgado Primero Civil del Circuito de Bucaramanga, pues solicitó un crédito hipotecario de vivienda a la Corporación Gran Colombiana de Ahorro y Vivienda,

Granahorrar de Bucaramanga, desembolsado a favor de la accionante el 24 de marzo de 1993, garantizado a través de un pagaré y una hipoteca abierta a favor de la mencionada entidad. Con base en las disposiciones de la Ley 546 de 1999 dicho banco realizó la reliquidación del crédito y aplicó el alivio ordenado por la el legislador, lo que trajo como consecuencia la obtención de un nuevo saldo, el cual fue cancelado de manera total por la actora y produjo el levantamiento de las garantías antes nombradas y la expedición de un certificado de paz y salvo. Años después la Entidad Financiera se dirige a la accionante para informarle que la reliquidación de la que fue objeto su obligación no correspondía a los valores fijados al momento del pago y que por ese motivo, aún figuraba como deudora. La Tutela es admitida y favorable para la actora.

Argumentos ratio decidendi y obiter dictum

JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO

DERECHOS: DEBIDO PRECESO, BUEN NOMBRE.

Concedió el amparo al buen nombre. En cuanto al debido proceso señaló:

“si el banco tiene en consideración la recuperación de dineros, no puede hacerlo sin que medie proceso”.

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO

DERECHOS: BUEN NOMBRE, DERECHO DE PETICION.

“Revocó el fallo de primera instancia que amparó el derecho al buen nombre y ordenó a las entidades demandadas que procedieran a solicitar la cancelación de toda la información en contra de la accionante con relación a la obligación mencionada; precisó el Tribunal que para proteger este derecho a través de la tutela debe acreditarse que se ha requerido a la entidad la actualización de la información que exista en la base de datos, lo cual no se demostró, motivo por el cual, no podía concederse... Concedió la tutela al derecho de petición y ordenó a Granahorrar que responda... sobre la divergencia resultante en los cálculos de la reliquidación”.

Ficha Número 4:

SENTENCIA: T-141/03

MAGISTRADO PONENTE: ALFREDO BELTRAN SIERRA

FECHA: 20 de Febrero de 2003

PALABRAS CLAVES: Actividad Bancaria es Servicio Publico, Posición Dominante, Respeto al Acto Propio.

DERECHOS: Debido Proceso.

PROBLEMA JURIDICO: Es constitucionalmente valido que los clientes de una entidad financiera soporten las consecuencias de una decisión tomada de manera unilateral por el banco?

DECISIÓN:

Primero: REVOCAR el fallo proferido por el Tribunal Superior de Bogotá, Sala de Decisión Civil, el 24 de octubre de 2002, en consecuencia se **CONCEDE** el amparo constitucional solicitado por el señor Luis Hernando Linares Pérez.

Segundo: ORDENAR al Banco Granahorrar que en el término de cuarenta y ocho horas (48), deje sin efecto la segunda reliquidación realizada al crédito hipotecario del demandante y, por lo tanto, proceda a reconocer la primera de las reliquidaciones aplicadas al mencionado crédito, con los beneficios que se generen del mismo.

Tercero: Si el Banco Granahorrar una vez aplicada la primera reliquidación al crédito hipotecario del señor Luis Hernando Linares Pérez, considera que tiene algún derecho, puede si lo considera pertinente reclamarlo ante el juez competente.

Cuarto: SOLICITAR a la Superintendencia Bancaria que en ejercicio de la plenitud de sus funciones constitucionales y legales, adopte las medidas correctivas o sancionatorias a que haya lugar, con el fin de prevenir que asuntos como el planteado en la presente acción de tutela, sigan teniendo ocurrencia.

HECHOS:

Se presenta demanda de tutela por el señor Luis Hernando Linares Pérez contra el Banco Granahorrar S.A. y contra la Superintendencia Bancaria de Colombia ante el Juzgado Treinta y Siete Civil del Circuito de Bogotá, pues el 14 de junio de 1995 solicitó un crédito hipotecario de vivienda a la Corporación Gran Colombiana de Ahorro y Vivienda, Granahorrar de Bucaramanga, el cual fue desembolsado a favor del accionante. Con base en las disposiciones de la Ley 546 de 1999 dicho banco realizó la reliquidación del crédito y aplicó el alivio ordenado por el legislador, lo que trajo como consecuencia la obtención de un nuevo saldo. Posteriormente, el 16 de julio de 2001 el actor recibió comunicación del acreedor, por medio de la cual le informaron que el monto del alivio había sido modificado y que a partir del mismo, el saldo del crédito se incrementó.

La Tutela es admitida y favorable para la actora.

Argumentos ratio decidendi y obiter dictum

JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO

DERECHOS: DEBIDO PROCESO.

"Concedió el amparo constitucional solicitado y ... dejó sin efectos la segunda reliquidación del crédito hipotecario del accionante realizado por el Banco Granahorrar..."

"...si en gracia de discusión se aceptara que el Banco podía comportarse como una "autoridad pública" también le es aplicable la misma regla de derecho.

Aduce que las autoridades públicas no pueden revocar unilateralmente un acto administrativo de carácter particular sin la aquiescencia del interesado, como sucedió en el caso sub examine, circunstancia que es constitutiva de una vía de hecho que vulnera ostensiblemente el debido proceso."

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO

DERECHOS: BUEN NOMBRE, DERECHO DE PETICION.

"...revocó el fallo de primera instancia aduciendo que en sede constitucional no se puede establecer cuál es el monto del "alivio" que debe otorgar el Banco Granahorrar al demandante, ni juzgar cual de las reliquidaciones se ajusta a las previsiones de la Ley 546 de 1999, por cuanto el único derecho fundamental que podría resultar vulnerado es el de vivienda digna, que no es el caso. Por ello, refiriéndose la tutela a los errores cometidos por la entidad accionada, el demandante cuenta con otros mecanismos de defensa judicial."

CORTE CONSTITUCIONAL

DERECHOS: ACCION DE TUTELA

Procede la Acción de Tutela:

"la Corte... ha establecido particularmente que tratándose del Banco Granahorrar, dicha entidad "tiene la condición de empresa industrial y comercial del Estado, cuyo objeto social es el servicio bancario; es decir, se trata de una entidad financiera estatal que presta un servicio público, por lo que cumple con dos de los requisitos establecidos en el artículo 86 de la Constitución, siendo por tanto pasible de ser demandada en acción de tutela". T-1085/02

DERECHO: ABUSO DE POSICION DOMINANTE:

DERECHO: RESPETO AL ACTO PROPIO Y ABUSO DE POSICION DOMINANTE

En Sentencia T-475 de 1992 la Corte Constitucional describió el Respeto al Acto Propio así:

"Se trata de una limitación del ejercicio de derechos que, en otras circunstancias podrían ser ejercidos lícitamente; en cambio, en las circunstancias concretas del caso, dichos derechos no pueden ejercerse por ser contradictorios respecto de una anterior conducta, esto es lo que el ordenamiento jurídico no puede tolerar, porque el ejercicio contradictorio del derecho se traduce en una extralimitación del propio derecho".

Para la Corte Constitucional es claro que las entidades bancarias al fijar los requisitos y condiciones de la relación contractual con cada cliente, tienen la posición dominante.

"...Son ellas las depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan, y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de sus clientes."

Sobre el mismo problema la Corte Constitucional emitió el siguiente concepto, a través del cual reitera su posición frente al abuso de la posición dominante y

respecto al acto propio, relacionado con las actividades desarrolladas por las entidades financieras respecto de sus clientes.

"...la Corte no puede avalar ese tipo de comportamientos, es decir, el cambio unilateral en las reglas de juego que las entidades financieras imponen a sus clientes abusando de su posición dominante, máxime cuando estas entidades son las que tienen la información exacta sobre cada crédito y pueden realizar las verificaciones previas que estimen convenientes, no pudiendo endilgarle a sus usuarios los efectos negativos de sus propios yerros, tal como ocurre en el presente caso". T-1085 de 2002.

Ficha Número 5:

SENTENCIA: T-693/2000

MAGISTRADO PONENTE: ALVARO TAFUR GALVIS

FECHA: 12 de junio de 2000

PALABRAS CLAVES: Autonomía de la Voluntad Privada.

DERECHOS: Derecho de Petición.

PROBLEMA JURIDICO: Puede una entidad financiera negarse a atender las solicitudes o reclamos presentados por sus clientes o usuarios?

DECISIÓN:

Primero. REVOCAR la sentencia proferida por el Juzgado Dieciséis Penal Municipal de Santiago de Cali el 9 de diciembre de 1999, y en su lugar **CONCEDER** la tutela por violación del derecho de petición.

Segundo. ORDENAR al Citibank S.A. dar respuesta a la petición de la señora Teresa Esmeralda Gutiérrez Lozano, en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente sentencia.

HECHOS:

Se presenta demanda de tutela por la señora Teresa Esmeralda Gutiérrez Lozano contra el Citibank S.A. ante el Juzgado Dieciséis Penal Municipal de Santiago de Cali, pues la entidad se negó a atender el Derecho de Petición presentado por la actora el 10 de noviembre de 1999, mediante el cual solicitó que se aclarara una situación relacionada con el abono de una suma de dinero al crédito que debe a la entidad señalada.

La Tutela fue inadmitida por el juez de primera instancia.

Argumentos ratio decidendi y obiter dictum

JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO

DERECHOS: DERECHO DE PETICION

"...no procedía por vía de tutela obligar a una entidad de derecho privado, que no está encargada de la prestación de servicios públicos, a dar pronta y satisfactoria respuesta a sus clientes en los términos del artículo 23 de la Constitución Política, no obstante aclaró que si la actora sentía vulnerados sus derechos, podía acudir en queja ante la Superintendencia Bancaria."

CORTE CONSTITUCIONAL

DERECHOS: DERECHO DE PETICION Y LA ACTIVIDAD BANCARIA COMO SERVICIO PUUBLICICO

"El artículo 23 de la Constitución Política dispone que:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

Del texto citado se deduce, el claro el propósito del Constituyente de reconocer, dentro de la categoría de derecho fundamental y de aplicación inmediata (C.P., Art. 85), la facultad de las personas (nacionales o extranjeras, naturales o jurídicas), de elevar solicitudes respetuosas por motivos de interés general o particular, ante las autoridades públicas y obtener una decisión pronta y efectiva que les resuelva lo petitionado; así como también la posibilidad de que ante las organizaciones particulares se pueda hacer uso de ese mismo derecho, una vez el legislador reglamente su ejercicio."

En cuanto a la identificación del tipo de servicio prestado por las entidades financieras, la Corte enmarca la actividad bancaria dentro del denominado servicio público, trayendo a colación lo expresado en jurisprudencia anterior:

En la "...sentencia C-122 de 1999 M.P. Dr. Fabio Morón Díaz se dijo: La actividad bancaria, dada su caracterización y trascendencia dentro del marco de organización jurídico-política propia del Estado Social de Derecho, es un servicio público."

f. Naturaleza jurídica de las Instituciones Financieras:

Según lo indica la jurisprudencia de la Corte Constitucional:

"La Constitución de 1991 reconoció un espacio a la actividad financiera sin entrar a determinar un contenido concreto, lo cual indica que las normas que a ella se refieren son de aquellas de textura abierta cuyo alcance material se determina en virtud de las funciones específicas que dicha actividad cumpla concretamente en el marco de las variables circunstancias del sistema económico en su conjunto...corresponde al Congreso regularla por medio de normas generales, en cuanto se trata de una actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

Considerado desde esta perspectiva, el decreto mixto es el resultado de una particular técnica que conduce también necesariamente a un control dual de su contenido por

las autoridades competentes, sin que esta dualidad constituya per se la eventual razón de su inconstitucionalidad o ilegalidad, según el caso.

La actividad financiera se constituyó en sinónimo del manejo de la oferta monetaria de un país y en el fundamento concreto de su sistema de pagos.

En virtud de su propia naturaleza, es la encargada de vincular a los ahorradores con los inversionistas o consumidores, suministrar instrumentos o mecanismos adecuados para realizar transacciones económicas, ofrecer a los agentes económicos servicios de consejería e información, todo ello en desarrollo de sus funciones básicas tradicionales.”²⁵

En la doctrina colombiana se encuentra que las “instituciones bancarias son un comerciante más y su régimen general se les aplica en la medida en que las disposiciones especiales del derecho bancario no dispongan lo contrario”²⁶, lo que se traduce en que en la pirámide de fuentes normativas trazada con el fin de dar análisis al derecho financiero colombiano, se encuentra como norma especial a la regla financiera y como fundamento legal general a la ley civil, dando especial énfasis a la calidad de banquero, quien además de las cargas y privilegios de los que goza un comerciante cuenta con las otorgadas al profesional banquero.

Por su parte, el Código de Comercio en su artículo 19 determina las obligaciones de todo comerciante, entre las que se encuentran:

- a) Matricularse en el registro mercantil;
- b) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija formalidad;
- c) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;
- d) Conservar con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;
- e) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles; y
- f) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal

Así como el legislador establece prerrogativas a favor de las instituciones financieras por su calidad de comerciante y banquero, de la misma manera les exigen obligaciones relativas a su condición entre las que se encuentran cargas como es darle cabal acato a las órdenes impartidas por el ente de vigilancia y control.

“La Corte Constitucional ha dejado en claro que si un particular asume la prestación de la actividad bancaria adquiere una posición de supremacía material - con relevancia jurídica- frente al usuario; es decir, recibe unas atribuciones especiales que rompen el plano de igualdad referido, y que, por ende, en algunos casos, sus acciones u omisiones pueden vulnerar un derecho constitucional fundamental que requiere de la inmediata protección judicial.”²⁷

²⁵ Sentencia C-024 de 1993 Magistrado Ponente:

²⁶ Martínez Neira Néstor Humberto, Cátedra de Derecho Bancario Colombiano. Editorial Legis. Bogotá 2000 pp. 27

²⁷ Sentencia C-134 de 1994 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

De lo anterior se infiere que los elementos identificadores de la operación de crédito son el carácter profesional y la realización en masa, lo que evidencia que la actividad financiera, en virtud de su especialidad realiza actividades de manera generalizada, las cuales no identifican detalladamente a la contraparte, sino que se estructuran de manera tal que le permita desarrollarlas indiferentemente con cualquier tipo de usuario, suponiendo que con ello se garantiza la transparencia e igualdad frente al usuario, punto que se entrará a controvertir más adelante.

2. Redacción del contrato por adhesión, toda vez que se trata de un servicio masivo

Contrato por adhesión: de acuerdo con el tratadista colombiano Sergio Rodríguez, con contratos por adhesión las "formas organizadas y en serie que resultan de la existencia de condiciones generales establecidas por la entidad bancaria, de acuerdo con lo previsto por la ley o al impulso de su propia iniciativa."²⁸ De lo anterior se infiere que la entidad bancaria, como profesional financiero que es, produce de manera masiva los documentos que representarán los servicios que ofrece al público, es decir, establece un modelo por cada tipo de producto que negocia en el mercado y el cliente evalúa si dicho modelo se adapta a sus necesidades o capacidades y de acuerdo con el resultado de su análisis se vincula con la entidad o decide recurrir a otra, en otras palabras, no existe entre el usuario del sistema financiero y la entidad prestadora del servicio la posibilidad de negociar las cláusulas contractuales.

Lo que busca la entidad financiera al desarrollar contratos por adhesión es prestar el servicio de manera eficiente, pues no tendrá que elaborar un contrato cada vez que se acerque un usuario a solicitar sus servicios, sino que contará con un formato en el que se indican de manera clara las obligaciones a las que debe responder cada una de las partes del contrato, generalmente denominadas deudor y acreedor, en virtud de la naturaleza del negocio financiero.

Es necesario hacer una aclaración sobre las cargas a las que se someten cada una de las partes del negocio jurídico en virtud del perfeccionamiento del contrato por adhesión, toda vez que las cláusulas son redactadas de manera independiente por una de las partes del contrato, que usualmente se denomina "parte dominante", quien no debe exceder su posición redactando cláusulas que evidencien la desventaja del adherente frente a la entidad, sino que proporcionen entre las partes la equidad necesaria dentro del marco de un negocio como éste, y el usuario contratante queda obligado a cumplir las estipulaciones inscritas en el documento con el que estuvo de acuerdo y por tal motivo suscribió y las cuales deberán ser cumplidas a cabalidad a partir del momento del perfeccionamiento del contrato.

La entidad financiera en su labor de suplir las múltiples necesidades de los usuarios de los servicios financieros, diseña productos enfocados a determinados segmentos del mercado, logrando con esto la transparencia e igualdad de trato hacia sus clientes, en la medida en que se entienda como igualdad al tratamiento análogo hacia aquellos con características pares, toda vez que no podría ofrecerse el mismo producto a personas con necesidades o capacidades diferentes y de la misma manera esto se debería tener en cuenta en la redacción del contenido del contrato, ya que los términos técnicos generalmente usados son de escasa comprensión en aquellos segmentos de la sociedad cuya educación académica se reduce a la formación básica, caso en el que el adherente suscribe un documento en el que se establecen cargas y beneficios que no son de su entero conocimiento.

²⁸ Rodríguez Azuero Sergio, *Contratos Bancarios Su Significación en América Latina*. Editorial Legis S. A. Bogotá 2002 pp. 187.

a. Revisión de los contratos de cuenta de ahorros usado por algunas entidades financieras del país:

Con el objeto de revisar la manera en que las instituciones financieras presentan al cliente el cobro de los servicios financieros, se procederá a analizar de manera individual algunos contratos de cuenta de ahorro utilizados en el sistema financiero colombiano.

Se procederá a analizar seis contratos de cuenta de ahorros de entidades elegidas teniendo en cuenta la posición que ocupa en el mercado. Actualmente el mercado financiero colombiano se encuentra claramente dividido y en los últimos meses ha presentado cambios, los cuales serán reflejados en la muestra analizada.

- Davivienda
- BanSuperior
- Banco de Bogotá
- Banco de Crédito Helm Financial Services
- Bancolombia
- Banco Santander

- Davivienda:

"...es una entidad de intermediación y servicios financieros, orientada a los individuos y familias, especializada en la promoción del ahorro y la financiación de vivienda.

Procura el liderazgo dentro del sector financiero con imagen, rentabilidad y participación en el mercado, con base en innovación, mayor eficiencia en sus operaciones y mejor calidad de los productos ofrecidos a sus clientes.

Cuenta con un equipo de funcionarios motivados y capacitados, que disfrutan de un agradable ambiente de trabajo y que están apoyados por modernos y eficientes recursos físicos y tecnológicos.

DAVIVIENDA, como parte del Grupo Bolívar, cooperará y compartirá habilidades y negocios con las demás empresas que lo conforman, para lograr sinergia en los resultados del conjunto."²⁹

Entidad creada en 1.972 bajo el nombre de "Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda – Coldeharro" posteriormente, en 1973, cambia su nombre por el de "Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda – DAVIVIENDA", la cual por más de 25 años cumplió la

²⁹ www.davivienda.com

misión de otorgar créditos de vivienda mediante el sistema UPAC³⁰ creado por los Decretos 678 y 679 de 1972.

Finalizando la década de los noventa³¹, la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda DAVIVIENDA se convierte en Banco de carácter comercial bajo el nombre de Banco DAVIVIENDA S.A., lo que sirvió como pasaporte para entrar a brindar a sus ahorradores todos los servicios financieros autorizados a las entidades denominadas banco comercial.

Es de anotar que la entidad desde sus inicios ha pertenecido a un sólido grupo empresarial colombiano, denominado Grupo Empresarial Bolívar, cuyo objetivo está orientado a "satisfacer las necesidades de protección, inversión, ahorro, vivienda y recreación de las familias"³², lo que refleja la intención de establecer un sentido social a las labores realizadas tanto por el grupo, como por las entidades que hacen parte de él.

Una vez terminada la descripción de las características de la entidad bajo estudio, se procede a analizar el procedimiento utilizado por ésta en lo relacionado con el cobro de servicios financieros en los contratos de cuenta de ahorro.

El Banco Davivienda cuenta con un Reglamento de las Cuentas de Ahorro de Valor Constante y Depósito Ordinario, en el que en su artículo 25 consagra:

" ARTÍCULO 25 – COBRO POR SERVICIOS- DAVIVIENDA COBRARÁ POR LOS SERVICIOS QUE PRESTE, TALES COMO...TRANSFERENCIAS, DÉBITO AUTOMÁTICO, CONSIGNACIONES REMOTAS Y DEMÁS OPERACIONES Y SERVICIOS QUE UTILICE EL AHORRADOR, DE CONFORMIDAD CON LAS TARIFAS QUE PARA EL EFECTO DISPONGA DAVIVIENDA. CUANDO SE PRESENTEN MODIFICACIONES EN LAS TARIFAS, ESTAS SERÁN DADAS A CONOCER A LOS AHORRADORES POR VÍA GENERAL, MEDIANTE PUBLICACIÓN EN CARTELERAS O POR EL MEDIO QUE EXIJA LA LEY. EL AHORRADOR AUTORIZA EXPRESAMENTE A DAVIVIENDA PARA DEBITAR DE SU CUENTA LAS SUMAS CORRESPONDIENTES A LOS SERVICIOS UTILIZADOS POR EL. DICHO COBRO SE SUJETARÁ AL RÉGIMEN FISCAL VIGENTE."

De la disposición anterior se entiende que el cliente, denominado por la entidad "ahorrador" una vez firma el contrato de cuenta de ahorro se sujeta a la normatividad establecida en el reglamento, lo que indica que sin que el "ahorrador" conozca a ciencia cierta las obligaciones a las que se somete, queda obligado con Davivienda en virtud del principio contractual de la autonomía de la voluntad privada, según el cual el contrato es ley para las partes.

Conforme a lo anterior, el cliente conoce que al utilizar ciertos servicios que le ofrece el banco tiene la obligación de pagar un precio que es totalmente desconocido, lo que describe que los datos plasmados en el contrato de cuenta de ahorro no contiene información clara y completa.

La información anterior produce que se planteen los siguientes interrogantes:

- o Existe correspondencia entre la misión que profesa la entidad y los cobros que realiza?

³⁰ Unidad de Poder Adquisitivo Constante

³¹ Julio de 1997

³² www.davivienda.com

- Es posible que la falta de aquella información de lugar a la configuración de una cláusula abusiva?
- Bansuperior:

Tiene como misión encontrar *"siempre una relación superior con nuestros clientes. Ellos recibirán de nosotros soluciones superiores y una atención superior cada día."*³³

Creado hace más de treinta años como una compañía de financiamiento comercial denominada Diners Club y que posteriormente en 1992 se transformó en el banco comercial Banco Superior.

Actualmente pertenece al Grupo Empresarial Bolívar, la entidad bancaria Davivienda ostenta el 97,8%³⁴ de las acciones de Bansuperior, y dentro de un plazo no mayor a un año a partir de la compra accionaria, se realizará la fusión entre las dos entidades, lo que indica que hasta que no se perfeccione tal operación cada entidad conservará su independencia y autonomía.

Bansuperior diseñó un formato denominado Contrato Cuenta S, el cual contiene las condiciones de los contratos de cuenta corriente, de ahorros, cupos de crédito, servicios complementarios y tarjeta débito.

La parte correspondiente a tarjeta débito, dispone:

***"DÉCIMA OCTAVA:** ...EL CLIENTE acepta el otorgamiento de la tarjeta y las condiciones estipuladas en este reglamento y desde ahora concede las siguientes autorizaciones irrevocables a EL BANCO: ...d) para debitar de cualquier deuda o depósito que posea en EL BANCO las comisiones que se señalen por manejo de cualquier suma o servicio pagado con base en la tarjeta.*

...

***VIGÉSIMA:** Los servicios telefónicos (Línea S), por correo, internet, módulos de autopago, cajeros automáticos u otros mecanismos similares autorizados por EL BANCO podrán ser utilizados por EL CLIENTE bajo su total responsabilidad y con el cumplimiento de los requisitos establecidos, que con la firma de éste contrato, EL CLIENTE declara aceptar."*

Es claro que el banco establece condiciones para el manejo de los medios a través de los cuales los clientes realizan sus operaciones financieras, pero al igual que Davivienda, no define el costo de las mismas.

Cabe anotar que el contrato de cuenta de ahorro de Bansuperior fue redactado con anterioridad al proceso de fusión con el Banco Davivienda³⁵, lo que no indica que los contratos se hayan elaborado bajo los mismos parámetros y procurando mantener una misma filosofía. La coincidencia sobre la no estipulación clara y completa de los valores cobrados por motivo de la utilización servicios financieros es simplemente la coexistencia de condiciones similares en contratos desarrollados para suplir las mismas necesidades.

³³ www.bansuperior.com/bansuperior/bansuperior.asp

³⁴ Sistema Financiero, menos entidades pero más grandes. Portafolio, jueves 15 de septiembre de 2005

³⁵ Formato Contrato Cuenta S elaborado por O y M en abril de 2003, formato 5000240

- Banco de Bogotá:

Fue la primera institución financiera fundada en Colombia. Además de tener la facultad de emitir billetes, se caracterizó por ser pionera en la apertura de cuentas de ahorro, en la creación de almacenes generales de depósito y como primer banco colombiano en tener cuentas en el exterior.

Actualmente hace parte del grupo de empresas de la propiedad de la Organización Luis Carlos Sarmiento Angulo y tiene un porcentaje importante de participación³⁶ en el Banco AV Villas, el cual también pertenece a la misma organización.

El Banco de Bogotá diseñó el Reglamento Único Cuenta de Ahorros Banco de Bogotá, en el que se encuentran todas las condiciones del contrato, el cual debe ser suscrito por el cliente para que se entienda que hay una vinculación jurídica – comercial entre éste y la entidad.

El documento anteriormente mencionado incluye un acápite denominado Reglamento y Condiciones para uso de la Tarjeta Débito, en cuyo numeral doce establece lo siguiente:

" 12: Desde ahora manifiesto que me comprometo a pagar las tarifas que se señalen como condiciones de manejo y prestación de servicios a través de la tarjeta débito y autorizo cargar su costo a cualquier cuenta o depósito que posea en el banco.

De la lectura de la anterior disposición se resalta que la entidad omite por completo señalar cuales son los servicios sujetos a cobro, lo que indica que los clientes del Banco de Bogotá están obligados a pagar absolutamente todos los servicios que le preste la mencionada entidad, además de las tarifas denominadas condiciones de manejo. Cabría entonces la posibilidad de afirmar que el banco no cuenta con ningún canal gratuito y que además exige el pago de una tarifa por el manejo de la tarjeta débito, con la que únicamente se retribuye el beneficio de tener el medio de manejo de una cuenta de ahorro en la que los activos allí depositados son de la entera propiedad del cliente.

En otras palabras, el cliente se vincula al Banco de Bogotá, buscando un lugar seguro para depositar su dinero y que además le proporcione las ventajas que ofrece la cuenta de ahorros de esta entidad, es decir, la posibilidad de retirar dinero en cajeros automáticos de la red propia y de otras redes, realizar transacciones por teléfono e internet y efectuar pagos en establecimientos de comercio por medio de la tarjeta débito. El cliente consciente de los servicios que le brinda el banco reconoce que debe pagar por el uso de ellos, pues resulta obvio que las instituciones financieras son entidades con ánimo de lucro, pero además de estos cobros tiene la carga de cumplir con el pago de una cuota de manejo de la tarjeta débito, lo que eventualmente llevaría al cliente a pensar que está pagando más de una vez por el mismo servicio, toda vez que la mencionada cuota de manejo se entendería que incluye el mantenimiento de la red propia que envuelve los cajeros automáticos de propiedad de la entidad, el canal telefónico o de audio y el canal virtual o internet.

³⁶ 19.12% dato suministrado por www.bancodebogota.com.co/historia.htm

- Banco de Crédito Helm Financial Services:

Helm Bank es una de las entidades que ha entrado a formar parte del mercado financiero del país más recientemente, cuando se inició la alianza entre este importante grupo y el Banco de Crédito de Colombia.

"...Helm Bank inició operaciones en Colombia en enero de 1996, luego de la autorización de la Superintendencia Bancaria que permitió la alianza entre este grupo y el Banco de Crédito de Colombia."³⁷

En la actualidad éste grupo financiero realiza operaciones en Estados Unidos, Venezuela, Panamá, Islas Cayman y Colombia, ofreciendo principalmente servicios relacionados con negocios realizados en los países mencionados.

"...Esta organización apunta a proveer un servicio eficiente y personalizado, el cual sufre las necesidades de cada cliente, pues cuenta con una amplia gama de productos diseñados para satisfacer a personas naturales y a personas jurídicas tanto nacionales como internacionales.

...

En el ámbito nacional, el banco se concentra en satisfacer las necesidades financieras de los pequeños empresarios y de personas naturales, proporcionando el depósito, préstamos y otros servicios. En el ámbito internacional, la entidad se centra en suplir los requerimientos bancarios propios de las importantes compañías locales y de las compañías multinacionales que tienen operaciones en los países en los que Helm Bank presta servicios."³⁸

El Banco de Crédito Helm Financial Services es un banco especializado en prestar servicios relacionados principalmente con el comercio internacional entre empresas multinacionales y que de acuerdo con las disposiciones del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero sobre la definición de banco comercial³⁹, igualmente realiza con personas naturales las operaciones allí descritas.

El Reglamento de Cuenta Renta es el documento en el que el Banco de Crédito Helm Financial Services plasmó el contenido del contrato de cuenta de ahorro, en el que incorpora los términos relacionados con el cobro de servicios bancarios.

"VI. DISPOSICIONES VARIAS: 1. El titular de la cuenta autoriza de manera expresa e irrevocable AL BANCO para debitar su cuenta adicionalmente por los siguientes conceptos: a). Por el servicio de manejo de la tarjeta débito y por el costo de cada operación que realice con ella, de acuerdo con el valor reglamentado por tipo de operación...e). Por el servicio de pagos o retiros a nivel nacional a favor del titular de la cuenta. f). Por el uso de los canales de

³⁷ www.helmbank.com/iindex.html

³⁸ ibidem

³⁹ Artículo 6: 1. Banco Comercial. Las palabras banco comercial significan un establecimiento que hace el negocio de recibir fondos de otros en depósito general y de usar éstos, junto con su propio capital, para prestarlo y comprar o descontar pagarés, giros o letras de cambio.

acceso como lo son cajeros automáticos, audioservicios, videoservicios, internet y/o cualquiera que se implemente, de acuerdo con la tarifa reglamentada para cada tipo de operación...j).Cuota de manejo de acuerdo con la tarifa reglamentada por EL BANCO para el efecto..."

En el caso particular de ésta entidad bancaria, se observa que el banco además de solicitar la autorización del cliente para debitar de su cuenta lo correspondiente al "servicio de manejo de la tarjeta débito" estipulado en el literal a del punto VI Disposiciones Varias, incluye otro cobro denominado "cuota de manejo", contenido en el literal j del mismo punto, evidenciando un doble cobro por la prestación del mismo servicio, el manejo de la tarjeta débito.

Al igual que los bancos analizados anteriormente, ésta entidad no establece ningún canal gratuito, es más, claramente precisa que todas las modalidades de retiro o transacción de dinero están gravadas con una tarifa, que aunque no expone su monto, indica que será debitada automáticamente de la cuenta del cliente.

- Bancolombia:

Creado en 1875 bajo el nombre Banco de Colombia, en *"ese momento fue catalogado como la entidad líder en la promoción del ahorro entre los colombianos, servicio en el que atendió más de un millón de personas."*⁴⁰

Posteriormente se consolidó con el proceso de integración llevado a cabo por el Banco de Colombia y el Banco Industrial Colombiano, tomando el liderazgo del sector financiero en Colombia y así lo continúa haciendo:

*"...con miras a continuar con su estrategia que busca hacer de las empresas cada vez más competitivas y preparadas para enfrentar los retos que hoy demanda la globalización en el mercado financiero, durante 2004 la Junta Directiva de Suramericana de Inversiones S.A. principal accionista de BANCOLOMBIA, CONAVI y CORFINSURA, analizó la posibilidad de promover los estudios encaminados a determinar la conveniencia de la integración de estas tres compañías en una sola entidad. Finalmente esta decisión se anuncia públicamente el 14 de septiembre de 2004."*⁴¹

Bancolombia se ha caracterizado por ser una entidad con valores tales como integridad, confianza, respeto, responsabilidad social, transparencia, eficiencia, espíritu emprendedor, reflejadas en el posicionamiento que tiene actualmente.

La entidad redactó el Convenio de Vinculación Personas Naturales en el que estipula las condiciones contractuales a las que se somete el banco y el cliente cuando éste adquiere un producto de depósito de dinero a la vista.

El convenio contiene en su interior el reglamento de uso de tarjeta y número de identificación personal N.I.P. para servicios electrónicos, en el que plasma las

⁴⁰ Tomado de www.clientes.elsitiodelaintegracion.com/quienes/bancolombia.html

⁴¹ <http://www.clientes.elsitiodelaintegracion.com/todo/antecedentes.html>

obligaciones a las que se somete el cliente, relacionadas con el cobro de servicios financieros:

"15. EL BANCO queda con la facultad de establecer y cobrar al cliente las tarifas que define por concepto de utilización de los diferentes servicios electrónicos ofrecidos, pudiendo debitar con su valor las cuentas de EL CLIENTE."

De la lectura del numeral mencionado, se entiende que el cliente se obliga al pago de toda transacción realizada con su tarjeta débito, la cláusula no hace una enumeración taxativa o al menos enunciativa de los servicios sujetos a pago, simplemente advierte la facultad de la entidad de debitar los montos derivados de los servicios electrónicos brindados.

Al analizar los valores que Bancolombia indica que lo caracterizan como institución financiera, junto con la cláusula 15 del Convenio de Vinculación Personas Naturales, no se encuentra ningún tipo de consonancia de aquellos en esta, apareciendo el cuestionamiento sobre el sentido de los mencionados valores.

- Banco Santander:

El Banco Santander Colombia pertenece al Grupo Santander, del cual se expondrá más adelante, como entidad financiera, se dedica a prestar servicios propios de un banco comercial y atiende a los diferentes sectores de la economía nacional.

La entidad propone sus servicios y productos de la siguiente manera:

*Bajo la estructuración de segmentos ofrecemos a los diferentes clientes atención personalizada por medio de un grupo de profesionales altamente capacitados para las labores de asesoría y desarrollo de negocios financieros. Esto nos permite asegurar que usted siempre recibirá un servicio enfocado hacia sus necesidades.*⁴²

El Grupo Santander representa una significativa proporción del sector financiero español, que a lo largo de los años ha logrado posicionarse en diferentes mercados y países, a continuación se muestra la presentación del grupo en su página de internet:

*Grupo Santander conforma su identidad, su presente y su futuro sobre la historia de cuatro grandes entidades españolas, que han jugado un papel de primer orden en la vida financiera y económica española: Banco Santander, Banco Central, Banco Hispano Americano y Banco Español de Crédito. Cuatro grandes bancos que, a su vez, se fueron construyendo a lo largo del tiempo mediante la absorción y adquisición de otras muchas entidades más pequeñas.*⁴³

⁴² tomado de <http://www.bancosantander.com.co/>

⁴³ tomado de http://www.gruposantander.com/pagina/indice/0..420_1_2.00.html

Somos un grupo multilocal, que combina un modelo de negocio común con la mejor gestión local. Nos centramos en el eje Europa-Iberoamérica, y estamos fuertemente enfocados a la Banca Comercial.⁴⁴

Es de anotar que el Grupo Santander al igual que algunas entidades financieras colombianas⁴⁵ cuenta con la Fundación Grupo Santander, por medio de la cual se ha encargado a lo largo de los años de procurar su vocación cultural, científica, humanística y educativa por medio de programas desarrollados en los países en los que se ha arraigado⁴⁶, lo que demuestra su intención social y su interés en que haya progreso en los países emergentes en los que ha decidido afincar su negocio.

Entrando en materia, el Banco Santander diseñó un formato único para todos los productos que ofrece al público llamado Solicitud de Productos Persona Natural en el que se incluye el Contrato Único de Vinculación, donde se establecen las condiciones a las que se someten los clientes y la entidad.

Contrario a los contratos de las demás entidades analizadas, éste tiene como particularidad que redacta de manera muy general las obligaciones de las partes y sobre el cobro de servicios financieros no tiene una cláusula particular, simplemente enuncia globalmente la existencia de un vínculo comercial entre las partes.

En otras palabras, el Banco Santander Colombia S.A. en su contrato se limita a indicar los puntos más relevantes de la relación contractual, sin dar al cliente referencias de las cargas y obligaciones a las que se somete al perfeccionar cualquier contrato con esta entidad.

A manera de conclusión, se encuentra evidente que las instituciones financieras de Colombia, representadas en éste documento por seis entidades que recrean el mercado bancario actual, se han encargado de buscar justificaciones para realizar cobros por cada operación efectuada por sus clientes.

Es claro que las instituciones financieras tienen un móvil fuerte que es su ánimo de lucro, así como también es absolutamente evidente que los servicios que prestan les generan un costo, el cual, según la simple lógica, debe ser trasladado a quien goza de tal beneficio. Lo que no es tan claro ni evidente es que se realicen cobros por un mismo servicio bajo diferentes conceptos ni tampoco que los cobros no tengan distinción del nivel de ingresos de quien adquiera el producto y disfrute del servicio.

En cuanto al cobro de un mismo servicio financiero el cual es denominado de diferentes formas por una sola entidad, se encuentra que la aprobación de las condiciones de los reglamentos desarrollados por todas las entidades bancarias

⁴⁴ tomado de http://www.gruposantander.com/pagina/indice/0,,418_1_2,00.html

⁴⁵ Fundación Bancolombia, Fundación Luis Carlos Sarmiento Angulo, entre otras.

⁴⁶ Un ejemplo de ello es el programa que ha venido desarrollando "El Banco de Venezuela Grupo Santander a través de su Fundación, que realiza programas de ayuda a la educación en el país en sus diferentes niveles como los talleres de formación integral destinados al desarrollo de niños y jóvenes de educación básica, media y diversificada. Asimismo, respaldamos a las universidades de todo el país con la ejecución de un programa de apoyo a este sector cuyo objetivo fundamental es contribuir con el desarrollo de las comunidades universitarias venezolanas." Tomado de www.bancodevenezuela.com/uno/nuestro_banco/fundacion.htm

deben ser aprobados por el ente de vigilancia y control, lo que indica que la Superintendencia Bancaria ha admitido que salgan al mercado contratos por adhesión en los que evidentemente existe abuso de posición dominante por parte del encargado de redactar dicho contrato.

Respecto del planteamiento de que exista una diferenciación de tarifas por la utilización de servicios financieros de acuerdo con el nivel de ingresos de cada cliente, se considera que no resultaría difícil para la entidad encasillar a que nivel pertenece cada cliente, toda vez que los formatos entregados a los usuarios del sistema financiero cuando desean adquirir un producto, requieren datos relacionados con el cliente y por supuesto su información financiera, en la que generalmente se solicita que se declaren de manera detallada los ingresos y egresos.

Al establecer niveles de ingreso de los clientes para determinar la tarifa que les corresponde pagar por la utilización de los servicios ofrecidos por la entidad, muy probablemente se genere mayor uso de ellos, pues es de general conocimiento que aquellos quienes cuentan con ingresos bajos, frecuentemente trabajadores cuyo único ingreso es el salario mínimo legal mensual vigente, una vez conocen que se les ha consignado su salario, retiran la totalidad del mismo, para evitar que sus activos se reduzcan de manera importante cada vez que realicen operaciones y por éste mismo motivo se abstienen de realizar otras transacciones.

Teniendo como referencia el principio de equidad, sería apropiado afirmar que mediante el sistema de diferenciación de tarifas propuesto, se estaría dando cabal cumplimiento a dicho principio, el cual consiste en procurar la justicia distributiva, esto es igualdad y proporcionalidad, que en el caso concreto se traduce en cobros iguales a los que gocen de características similares y cobros diferentes a quienes se encuentren en situaciones impares.

El sentido social planteado por las entidades al esculpir su misión como entidad, no se pone de presente en ninguno de los reglamentos revisados, es más, muchos se alejan de los valores que postulan como suyos y aunque el sistema propuesto pretende la disminución de tarifas para los sectores menos beneficiados de la sociedad, no se opone al ánimo de lucro propio de las instituciones bancarias, pues en ningún momento ni por ningún motivo se establece ofrecer los productos y servicios a título gratuito. Así como se plantea un beneficio para el usuario del sistema financiero, se traza una ventaja para la entidad bancaria, la cual siempre será recompensada con el pago por la prestación de un servicio, pago que incluye además del cubrimiento del gasto generado por la prestación del servicio, una ganancia, la cual será proporcional de acuerdo con el ingreso del cliente.

3. cláusula general de cobros de servicios financieros

- **NORMA QUE AUTORIZA A LAS IF PARA HACER COBROS POR SS.**
- **definición de cláusula abusiva**
- **Vías para la autorización del cobro: notificación al cliente**
 - i. **Ex ante**
 - ii. **Silencio del cliente**
- **la cláusula general de cobros de servicios financieros es una cláusula abusiva?**
- **NORMA QUE AUTORIZA A LAS IF PARA HACER COBROS POR SS.**

Las Instituciones Financieras son personas jurídicas que se constituyen como sociedades anónimas y que además del carácter de comerciante⁴⁷ tienen el carácter de banquero, de quienes se presume un conocimiento de la ley sin que su ignorancia sirva de excusa, quienes tienen ánimo de lucro, necesidades, convicciones, valores y comportamientos acordes con tales motivaciones. Pertenece a los accionistas, que son quienes en última instancia reciben y atesoran o gastan el dinero proveniente de los dividendos, honorarios y salarios derivados de su participación en la actividad bancaria, de quienes depende el modo de actuar habitual en un banco comercial con ocasión de todas y cada una de las clases de relaciones derivadas de tal actividad.

A partir del mencionado ánimo de lucro que tienen las entidades bancarias, quedan autorizadas para establecer tasas y tarifas de los productos y servicios que ofrecen a los usuarios, las cuales además de generarles ingresos les permiten establecer competencia en el sector, indicando a los usuarios la rentabilidad que brindan en depósitos de dinero y los intereses que generan los créditos otorgados, procurando de esta manera una sana competencia en la que prevalece la libre decisión del usuario.

La Ley 795 de 2003 en su artículo 25 modifica el artículo 98 del EOSF adicionando el numeral quinto, el cual establece:

“Con el propósito de garantizar el derecho de los consumidores, las instituciones financieras deberán proporcionar la información suficiente y oportuna a todos los usuarios de sus servicios permitiendo la adecuada comparación de las condiciones financieras ofrecidas en el mercado. En todo caso, la información financiera que se presente al público deberá hacerse en tasas efectivas. El gobierno nacional mediante norma de carácter general determinará la periodicidad y forma como deberá cumplirse esta obligación.”

Aún no hay decreto que lo reglamente.

Aceptación expresa del cliente al firmar el contrato de cuenta (corriente o de ahorros) en el que se encuentra (generalmente) la cláusula sobre el cobro.

Aceptación de la cláusula incluida en el contrato por parte de la Junta Directiva de la IF y posterior aprobación de la SBC.. Proceso que se realiza para que un cliente se vincule a una IF.

- Definición de cláusula abusiva:

Para definir la cláusula abusiva es necesario hacer remisión a las consideraciones sobre la autonomía de la voluntad privada, según las cuales los particulares son libres para determinar una serie de argumentos contractuales, para efecto de autorregular sus intereses les está permitido realizar todo aquello que no esté expresamente prohibido.

La autonomía de la voluntad privada se caracteriza por:

- a) cada particular es libre de contratar
- b) la contratación puede ser realizada directamente por el interesado, o por intermedio de alguien que lo sustituya
- c) el particular selecciona con plena libertad su contraparte en el contrato
- d) la forma del contrato es seleccionado voluntariamente por las partes del contrato, en la medida en que ellos son libres de escoger o de crear sus

⁴⁷ Ver definición Madriñán

- propios contratos, de acuerdo con la necesidad que buscan suplir por medio de éste
- e) la autonomía de la voluntad privada permite a las partes hacer modificaciones al contrato con absoluta voluntad o extinguirlo cuando ambas partes lo consideren oportuno.

Límites a la autonomía a la voluntad privada: cuya extralimitación genera nulidad del contrato

- a) orden público: conjunto de principios que animan a una sociedad en un momento dado, no se pueden enunciar pero son vitales para entender los contratos, son mutables, toda vez que se modifican en la medida en que la costumbre es modificada
- b) la ley imperativa: normas que regulan el orden público
- c) las buenas costumbres: conjunto de principios asociados con la moral

Cargas de la autonomía de la voluntad privada: conductas o comportamientos que deben observar los contratantes para que los propósitos de satisfacción de necesidades puedan ser alcanzados real y efectivamente.

Clases de cargas:

- a) de legalidad: consiste en la escogencia del tipo de contrato, con el fin de que el elegido satisfaga la necesidad que se busca suplir, toda vez que la escogencia errada aunque no conduce a ineficacia, dificulta alcanzar el objetivo propuesto.
- b) De claridad y lealtad: los contratantes deben ser transparentes en sus actos, cada parte debe expresar su intención u objetivo que pretende alcanzar con el perfeccionamiento del contrato.
- c) Del conocimiento: las partes deben conocer los efectos que se producirán con la ejecución del contrato, puesto que se aplica el principio "la ignorancia de la ley no sirve como excusa"
- d) De sagacidad: las partes tienen la carga de ser muy diligentes y cautelosos para lograr obtener los efectos buscados, pero no implica la presunción de mala fe.

Masificación contractual: se desprende de la denominada crisis del contrato, consiste en que la libertad para contratar o no hacerlo no es absolutamente libre, tal como se evidencia en los siguientes supuestos:

- a) Libertad para contratar: algunos contratos surgen de hechos principales de obligatorio cumplimiento, en los que la necesidad de contratar surge de la vida misma.
- b) Libertad para escoger con quien se contrata: se presentan ciertas actividades, como la financiera, en las cuales la prestación del servicio se encuentra en manos de unas pocas entidades o personas.
- c) Libertad para seleccionar o fijar los contenidos de los contratos: establecer términos y condiciones que permitan que exista igualdad entre las partes.

- d) Dirigismo en la contratación privada y consecuencias frente al postulado de la autonomía de la voluntad privada: surge de la onerosidad de los contratos por adhesión y consiste en la intervención estatal para hacer equilibrio en estas diferencias.

Contratos por adhesión: contrario a los contratos de libre discusión, las partes no tienen la posibilidad de contender los contenidos negociales, simplemente una de las partes dicta los términos y condiciones y la otra parte decide adherirse o no, por las circunstancias, no le es permitido convenir.

La contratación masiva se presenta cada vez de manera más frecuente, una de las partes establece las pautas bajo las cuales deberá regirse el contrato, procurando agilidad del tráfico jurídico.

Sobre el particular es necesario hacer referencia sobre la terminología utilizada en los contratos masivos, pues es ilógico que no sea tenido en cuenta, por ejemplo, el factor cultural de aquellas personas que serían los adherentes del contrato masivo, entendiendo que así como no resulta adecuado formular la misma estructura literaria para todos los productos que se ofrecen por medio de un contrato de este tipo, tampoco resulta lógico que dicha formulación no tenga distingo entre las diferentes clases de público que podría llegar a adquirir el producto.

Cláusula abusiva: se denomina cláusula abusiva a aquella incluida en los contratos, contraria a la buena fe y al equilibrio justo entre los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio de aquel que no ha intervenido en su negociación, toda vez que ésta no fue objeto de discusión entre las partes

Una cláusula no negociada es abusiva cuando causa, en detrimento de la parte adherente, un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones que se derivan del contrato.

Importante entre los derechos y obligaciones que se derivan del contrato.

Hay una directiva de la Unión Europea al respecto para que los Estados miembros adopten las medidas necesarias para que cese la utilización de cláusulas abusivas. Al respecto se establecen como parámetros que:

- En caso de dudas sobre el sentido de una cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.

Los consumidores no estarán vinculados por las cláusulas abusivas que figuren en los contratos celebrados con un profesional.

- La Cláusula General de Cobros de Servicios Financieros es una Cláusula Abusiva?

6. REGLAS SOBRE PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN MATERIA DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE ENTIDADES VIGILADAS

Las entidades vigiladas por la SBC, en tanto desarrollan actividades de interés público (Art. 335 de la C.N.) deben, en cumplimiento de la obligación de emplear la debida diligencia en la prestación de sus servicios y de abstenerse de abusar de su posición dominante (artículo 98 del EOSF), evitar incurrir en prácticas que impidan injustificadamente el acceso a los mismos.

En tal sentido, si bien corresponde a las entidades vigiladas definir los segmentos de mercado en los cuales desarrollan su actividad, una vez definidos éstos, el acceso a los servicios que prestan no puede ser discriminatorio, desigual, negado o suspendido injustificadamente.

De tal forma, cuando la prestación de un servicio no sea impuesta obligatoriamente por su régimen respectivo, la negativa para suministrarlo o su terminación unilateral debe basarse, estrictamente, en la evaluación de las condiciones y los riesgos inherentes a las operaciones que se realizan o se realizarían con cada consumidor, de forma que la abstención de prestarlos esté plenamente justificada en criterios objetivos y razonables que deben ponerse en conocimiento del consumidor cuando lo solicite.

En tal sentido, es deber de las entidades vigiladas adoptar en los procedimientos de vinculación de clientes las medidas necesarias dirigidas a evitar incurrir en prácticas que impidan infundadamente el acceso a los servicios.

Previsión del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero acerca del deber legal de abstención “de convenir cláusulas que por su carácter exorbitante puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante”; además, en la medida en que previenen al cliente en contra de la entidad bancaria, tienen un efecto institucional que coadyuva la nefasta “cultura de no pago”. Siempre que existe una relación contractual, las partes están obligadas a no defraudar la confianza razonable del otro, y deben comportarse tal como se puede esperar de una persona de buena fe, a la cual se opone el abuso. En el fallo ya citado de la Corte Suprema de Justicia, del cual fue ponente uno de los más respetables y reconocidos juristas del país, Carlos Esteban Jaramillo Schloss, quien fuera superintendente bancario delegado, se señala el carácter general del repudio jurídico al abuso en los siguientes términos: “La condena jurídica de los comportamientos abusivos del titular de un derecho subjetivo, ora sea el ejercitarlo o ya por dejar de hacerlo, es un valioso principio regulador de tipo general que en tanto permite un amplio control judicial orientado a reprimir esos comportamientos donde quiera que se presenten, **extiende su influencia a todo el ordenamiento positivo hasta el punto de convertirse en una de las bases fundamentales del derecho vigente en el país como lo indica en forma categórica por cierto, la Constitución Nacional en su Art. 95.** Su función no se puede reducir, entonces, a la de convertirse en fuente posible de obligaciones derivadas de una modalidad de culpa civil extracontractual a la que sin duda, en ciertas circunstancias es equiparable el ilícito abusivo(...)”.

- **Vías para la autorización del cobro: notificación al cliente**⁴⁸
 - i. Ex ante
 - ii. Silencio del cliente

⁴⁸ Ver Contrato de Cuenta de Ahorro BanColombia

2. **Papel de la Superintendencia Bancaria de Colombia como organismo de control de las entidades financieras:**

- a) Delegatura para la Intermediación Financiera Uno: (Instruir a las instituciones vigiladas sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación)
- b) Subdirección de Protección y Servicio al Cliente
 - i. Quejas
 - ii. Alcance de la protección al consumidor

Entre los temas estratégicos de la Superintendencia Bancaria, se encuentra la Protección al Consumidor y Gobierno Corporativo

La Superintendencia Bancaria de Colombia propenderá a que las entidades vigiladas den a conocer a sus clientes cuales son sus derechos y obligaciones, de tal forma que se protejan sus intereses a través de una adecuada atención de quejas, reclamos y consultas, así como por medio de la implementación de la figura del defensor del cliente. Adicionalmente, velará porque las entidades vigiladas establezcan las reglas y procesos para la toma de decisiones en los asuntos corporativos que brinden la transparencia del negocio requerida por la sociedad y los inversionistas en general.

Funciones del Superintendente Delegado

Las funciones que le corresponden a los Superintendentes Delegados son las siguientes:

- Aprobar inversiones de capital en entidades financieras, compañías de seguros, de reaseguros y sucursales y agencias domiciliadas en el exterior;
- Establecer los horarios mínimos de atención al público por parte de las entidades vigiladas y autorizar, por razones de interés general, la suspensión temporal en la prestación de los servicios de tales entidades;
- Posesionar y tomar juramento a los directores, revisores fiscales, presidentes, vicepresidentes, gerentes, subgerentes y, en general, a quienes tengan la representación legal de las instituciones vigiladas. Los Superintendentes Delegados podrán delegar expresamente y para cada caso la diligencia de posesión en la autoridad política de mayor categoría del lugar;
- Conceder autorización a los establecimientos bancarios que solicitan para que establezcan secciones de ahorro con el lleno de los requisitos consagrados en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y disposiciones concordantes;
- Pronunciarse sobre los estados financieros presentados por las instituciones bajo su vigilancia e impartir autorización para su aprobación por las asambleas de asociados y su posterior publicación, cuando a ello hubiere lugar;
- Instruir a las instituciones vigiladas sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación;
- Fijar las reglas generales que deben seguir las instituciones vigiladas en su contabilidad, sin perjuicio de la autonomía reconocida a estas últimas para escoger y

utilizar métodos accesorios, siempre que estos no se opongan, directa o indirectamente, a las instrucciones generales impartidas por la Superintendencia;

- Absolver las consultas que se formulen relativas a las instituciones bajo su vigilancia y decidir las solicitudes que presenten los particulares en ejercicio del derecho de petición de información;
- Emitir las órdenes necesarias para que se suspendan de inmediato las prácticas ilegales, no autorizadas e inseguras y se adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento, cuando la Superintendencia considere que alguna institución sometida a su vigilancia ha violado sus estatutos o alguna disposición de obligatoria observancia, o esté manejando sus negocios en forma no autorizada o insegura;
- Ordenar, de oficio o a petición de parte, como medida cautelar o definitiva, que los representantes legales de las entidades vigiladas se abstengan de realizar acuerdos o convenios entre sí o adopten decisiones de asociaciones empresariales y prácticas concertadas que, directa o indirectamente, tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia dentro del sistema financiero y asegurador, sin perjuicio de las sanciones que con arreglo a sus atribuciones generales pueda imponer;
- Ordenar, de oficio o a petición de parte, que se suspendan las prácticas que tiendan a establecer competencia desleal, sin perjuicio de las sanciones que con arreglo a sus atribuciones generales pueda imponer;
- Imponer a las instituciones vigiladas, directores, revisor fiscal o empleados de la misma, previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas o sanciones que sean pertinentes, por infracción a las leyes, a los estatutos o a cualquier otra norma legal a que deban sujetarse, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia Bancaria;
- Publicar u ordenar la publicación de los estados financieros e indicadores de las entidades sometidas a su control y vigilancia, en los que se muestre la situación de cada una de éstas y la del sector en su conjunto.
- Promoverá el conocimiento por parte de los usuarios de los sectores vigilados, educando al consumidor, suministrando las herramientas necesarias, la información y asesoría general para ayudarle a una adecuada planeación y toma de decisiones financieras.
- De igual forma, prestará los servicios requeridos por los usuarios del sistema, tramitando oportunamente las consultas y demás servicios que éstos requieran.

Funciones de la Dirección Jurídica

El Director Jurídico tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Participar con el Superintendente Bancario en la fijación de políticas y adopción de planes generales y, en especial, en lo referente a las dependencias a su cargo;
- Asesorar al Superintendente Bancario, a los Superintendentes Delegados, al Secretario General y a los Directores, en los asuntos jurídicos de competencia de la Superintendencia Bancaria;
- Tramitar los recursos de reposición interpuestos contra los actos por medio de los cuales se fijan por la Superintendencia Bancaria las contribuciones a las entidades vigiladas;
- Absolver las consultas internas de orden administrativo que tengan que ver con el funcionamiento de la Superintendencia;

- Elaborar los informes que sobre el desarrollo de los planes, programas y actividades que conciernan a la Superintendencia Bancaria deben presentarse ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público o ante cualquier organismo o Entidad;
- Preparar los informes o estudios especiales que el Superintendente Bancario, Superintendentes Delegados y Secretario General le encomienden;
- Asesorar a la Superintendencia en asuntos contractuales;
- Dirigir y coordinar las funciones de las Subdirecciones de Representación Judicial y Ediciones Jurídicas, de Quejas y de Consulta;
- Controlar el cumplimiento de los requisitos previos a la posesión de los miembros de Juntas Directivas, Representantes Legales y Revisores Fiscales de las instituciones vigiladas, conceptuando si existe algún impedimento para tal acto;
- Mantener actualizada la base de datos sobre miembros de Juntas Directivas, Representantes Legales y Revisores Fiscales de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria;
- Las demás que se le asignen de acuerdo con la naturaleza del cargo.

i. Quejas:

Descripción de las quejas:

Las quejas son comunicaciones presentadas por los clientes o usuarios de entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria de Colombia, ante la Subdirección de Protección y Servicio al Cliente de dicho organismo, en las que el peticionario manifiesta que la entidad financiera no le ha prestado adecuadamente un servicio, considera que la entidad está incumpliendo un mandato legal, ejecuta o autoriza actos contrarios a la ley o incumple instrucciones de la SBC, entre otras.

Trámite de las quejas:

1. La queja necesariamente se presenta por escrito, y podrá ser entregado de manera personal, por correo, fax o correo electrónico. En el documento dirigido al ente de control es indispensable que el quejoso incluya los siguientes datos:

- ❖ Nombres y apellidos
- ❖ Número de identificación
- ❖ Dirección, ciudad y teléfono
- ❖ Descripción de los hechos que originan su reclamo, adjuntando los documentos que se tengan como prueba de los hechos narrados

Eventualmente la SBC solicita más información, caso en el que el reclamante contará con un plazo de dos meses para suministrarlos, de ser recibidos con posterioridad a éste término, se tramitará como una queja nueva y de no ser remitidos, se entenderá que desiste de la queja.

2. Una vez revisados que los datos contenidos en las quejas están completos, la SBC la traslada a la entidad vigilada correspondiente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la misma, con el fin de que la queja sea respondida al reclamante con copia al ente de control. Es potestad de la SBC solicitar información adicional al ente vigilado.

3. Luego de la evaluación de la respuesta por parte de la SBC, se pueden presentar dos situaciones:

- ❖ Respuesta final: a cargo de la SBC a partir de la respuesta enviada por la entidad vigilada, en la que el ente de control considera que la reclamación fue aclarada, solucionada, atendida o explicado satisfactoriamente por la entidad.
- ❖ Investigación administrativa: surge en los eventos en los que la SBC considera que la entidad vigilada o sus funcionarios probablemente ha contrariado una disposición normativa, se inicia de manera independiente una actuación administrativa con el fin de aclarar si hubo infracción e imponer las sanciones que se consideren necesarias. Caso en el que el cliente o usuario será debidamente informado sobre la investigación que se adelante.

En cuanto al trámite de quejas relacionadas con tarifas y comisiones por prestación de servicios, es necesario observar las estadísticas proporcionadas por la SBC en las que se refleja el comportamiento de cada entidad, es decir, la tabla indica el número de quejas recibidas por entidad, de manera independiente, dentro de un período de tiempo estimado de un mes. El estudio se realizó con los datos proporcionados por el ente de control en la página Web que corresponden al año en curso.

La atención oportuna y razonable de las quejas que presenta la clientela también contribuye a generar confianza en el sector. Por supuesto que en esta materia el cliente no siempre tiene la razón, y es inevitable que en las numerosas transacciones bancarias que tienen lugar diariamente se presenten problemas. Pero independientemente del número de ellas que den lugar a reclamos fundados⁴⁰, la claridad en cuanto al alcance de los servicios no sólo contribuye a prevenir este tipo de problemas, sino que es una obligación legal que debe cumplirse frente a cada cliente, pues todos ellos tienen el derecho legal de recibir “la atención debida en el desarrollo de las relaciones contractuales y, en general, en el desenvolvimiento normal de las operaciones”

⁴⁰ La Asociación Bancaria recientemente expresó cómo las quejas ascienden al 0.05% del total de transacciones, incluyendo las interbancarias, y que el 60% de ellas se resuelven favorablemente a los bancos. De la evolución de las quejas presentadas ante la Superintendencia Bancaria en los últimos 6 años se observan a partir del año 1997 incrementos anuales de 70%, alcanzando un crecimiento del 96% del año 1999 a 2000, para un total de 58.296 quejas recibidas en este último año, como consecuencia de las reclamaciones referentes a créditos de vivienda. A partir del año 2001 el total de quejas presentadas decrece en un 30% anual y para el año 2002 se presenta un total de 26.260 quejas, cifra menor que las recibidas en el año 1999 de 30.966 quejas. De las 26.260 reportadas en 2002, el 74% corresponde a quejas contra bancos comerciales (42% contra bancos comerciales especializados en créditos hipotecarios y 32% contra bancos comerciales no especializados en créditos hipotecarios). Del total de quejas presentadas contra bancos comerciales especializados en créditos hipotecarios, el 70% están relacionadas con créditos de vivienda, reliquidaciones, cajero automático y atención al cliente; mientras que el 30% de las quejas contra bancos comerciales no especializados en créditos hipotecarios, son sobre crédito de consumo, reportes a las centrales de riesgo, tarjeta de crédito, atención al cliente y cajero automático.

Tablas:

Abril de 2005:

ABRIL-2005

Nombre de la Entidad	Tipo de Queja	Motivo Queja	Total	% del total quejas de la entidad
BC-BOGOTA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.8%
Total BC-BOGOTA			56	100.0%
BANCO CAFETERO S.A. en LIQUIDACION	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.4%
	CUENTA DE AHORRO	CAJERO AUTOMATICO	12	16.4%
Total BANCO CAFETERO S.A. en LIQUIDACION			73	100.0%
BANCO CAJA SOCIAL	CUENTA CORRIENTE	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	3.6%
	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	3.6%
Total BANCO CAJA SOCIAL			28	100.0%
BANSUPERIOR	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	2.4%
Total BANSUPERIOR			41	100.0%
DAVIVIENDA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	2.0%
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	2.0%
Total DAVIVIENDA			102	100.0%
MEGABANCO S.A.	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	6.3%
Total MEGABANCO S.A.			16	100.0%
GRANAHORRAR BC	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	3	2.9%

Total GRANAHORRAR BC			103	100.0%
BC AV Villas S.A.	CUENTA CORRIENTE	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	1.5%
	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	3.1%
Total BC AV Villas S.A.			65	100.0%
Total TODOS LOS BANCOS			27	100.0%
			1081	

Mayo de 2005:

MAYO-2005				
Nombre de la Entidad	Tipo de Queja	Motivo Queja	Total	% del total quejas de la entidad
BANCO POPULAR S.A	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.9%
Total BANCO POPULAR S.A			52	
BC- BANCOLOMBIA S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.0%
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	1.0%
Total BC- BANCOLOMBIA S.A.			94	
BBVA COLOMBIA	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.2%
	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	3	3.7%
Total BBVA COLOMBIA			79	

BANSUPERIOR	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	2.5%
Total BANSUPERIOR			39	
DAVIENDA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.6%
Total DAVIENDA			63	
DA				
GRANAHORRAR BC	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	2.3%
Total GRANAHORRAR BC			85	
BC - COLMENA S.A.	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	1.4%
Total BC - COLMENA S.A.			68	
BC- CONAVI BANCO COMERCIAL Y DE AHORROS	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.5%
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	3.1%
Total BC- CONAVI BANCO COMERCIAL Y DE AHORROS			63	
BC AV Villas S.A.	CUENTA CORRIENTE	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	1.6%
	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	3.3%
Total BC AV Villas S.A.			59	
QUEJAS COBRO SERVICIOS			18	1.7%
Total TODOS LOS BANCOS			1,056	100.00%

Junio de 2005:

JUNIO-2005				
Nombre de la Entidad	Tipo de Queja	Motivo Queja	Total	% del total quejas de la entidad
BC-BOGOTA	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.3%
Total BC-BOGOTA			75	100.0%
BC- BANCOLOMBIA S.A.	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	0.9%
	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	3	2.8%
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	1.9%
Total BC- BANCOLOMBIA S.A.			107	100.0%
BBVA COLOMBIA	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	2.1%
	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	1.0%
Total BBVA COLOMBIA			96	100.0%
BANCO DE OCCIDENTE	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	2.6%
Total BANCO DE OCCIDENTE			38	100.0%
DAVIVIENDA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	2.4%
Total DAVIVIENDA			82	100.0%
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	3.1%

Total BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA			64	100.0%
BC - BANAGRARIO	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	2.4%
Total BC - BANAGRARIO			41	100.0%
MEGABANCO S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	3	9.1%
Total MEGABANCO S.A.			33	100.0%
GRANAHORRAR BC	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	1.9%
Total GRANAHORRAR BC			103	100.0%
BC - COLMENA S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.3%
Total BC - COLMENA S.A.			79	100.0%
BC- CONAVI BANCO COMERCIAL Y DE AHORROS	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.5%
Total BC- CONAVI BANCO COMERCIAL Y DE AHORROS			68	100.0%
BC AV Villas S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.4%
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	4	5.7%
Total BC AV Villas S.A.			70	100.0%

Julio de 2005:

JULIO-2005				
Nombre de la Entidad	Tipo de Queja	Motivo Queja	Total	% del total quejas de la entidad
BANCO POPULAR S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.4%
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	1.4%
Total BANCO POPULAR S.A.			74	100.0%
BC- BANCOLOMBIA S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.2%
Total BC- BANCOLOMBIA S.A.			84	100.0%
BANISTMO COLOMBIA S.A.	CUENTA CORRIENTE	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	16.7%
Total BANISTMO COLOMBIA S.A.			6	100.0%
BBVA COLOMBIA	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.4%
Total BBVA COLOMBIA			71	100.0%
BANCO DE OCCIDENTE	CUENTA CORRIENTE	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	3.7%
Total BANCO DE OCCIDENTE			27	100.0%
DAVIVIENDA	CUENTA CORRIENTE	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	2.5%
	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.2%
Total DAVIVIENDA			81	100.0%

BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	0.7%
Total BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA			139	100.0%
MEGABANCO S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	3.7%
Total MEGABANCO S.A.			27	100.0%
GRANAHORRAR BC	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	1.9%
Total GRANAHORRAR BC			104	100.0%
BC- CONAVI BANCO COMERCIAL Y DE AHORROS	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	1.8%
Total BC- CONAVI BANCO COMERCIAL Y DE AHORROS			55	100.0%
BC AV Villas S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.4%
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	1.4%
Total BC AV Villas S.A.			71	100.0%
Granbanco S.A.	CUENTA CORRIENTE	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	1.96%
Total Granbanco S.A.			51	100%
Total TODOS LOS BANCOS			790	2.15%

Agosto de 2005:

AGOSTO-2005				
Nombre de la Entidad	Tipo de Queja	Motivo Queja	Total	% del total quejas de la entidad
BC- BOGOTA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	2.4%
Total BC- BOGOTA			84	100.0%
BANCO POPULAR S.A	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	2.3%
Total BANCO POPULAR S.A			88	100.0%
BC- BANCOLOMBIA S.A.	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	0.6%
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	0.6%
	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	1.1%
Total BC- BANCOLOMBIA S.A.			174	100.0%
BC- CITIBANK	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	4.7%
Total BC- CITIBANK			43	100.0%
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	20.0%
Total BANCO GNB SUDAMERIS S.A.			5	100.0%
BBVA COLOMBIA	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	2.4%
Total BBVA COLOMBIA			82	100.0%
BCSC S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	0.8%
Total BCSC S.A.			123	100.0%

DAVIVIENDA	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	0.8%
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	0.8%
	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	1.6%
Total DAVIVIENDA			125	100.0%
 				
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	0.9%
Total BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA			117	100.0%
 				
BC AV Villas S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.3%
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	3	3.8%
Total BC AV Villas S.A.			80	100.0%
 				
Granbanco S.A.	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.2%
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	1.2%
	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	1.2%
Total Granbanco S.A.			82	100.0%
 				
Total TODOS LOS BANCOS			30	100.0%

Septiembre de 2005:

SEPTIEMBRE-2005

Nombre de la Entidad	Tipo de Queja	Motivo Queja	Total	% del total quejas de la entidad
BC- BOGOTA	CUENTA CORRIENTE	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	1.0%
Total BC- BOGOTA			97	100.0%
BANCO POPULAR S.A	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	1.9%
Total BANCO POPULAR S.A			107	100.0%
BANCOLOMBIA S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	0.9%
Total BANCOLOMBIA S.A.			232	100.0%
BC- CITIBANK	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	2.3%
Total BC- CITIBANK			44	100.0%
BBVA COLOMBIA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	1.9%
Total BBVA COLOMBIA			103	100.0%
BCSC S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	0.6%
Total BCSC S.A.			165	100.0%
DAVIVIENDA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	9	8.0%
Total DAVIVIENDA			112	100.0%
MEGABANCO S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	2.4%
Total MEGABANCO S.A.			41	100.0%
"CONAVI BANCO COMERCIAL Y DE AHORROS S.A."	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	5.3%
Total "CONAVI BANCO COMERCIAL Y DE AHORROS S.A."			19	100.0%
BC AV Villas S.A.	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	1.4%
Total BC AV Villas S.A.			69	100.0%
Total TODOS LOS BANCOS			1582	

Octubre de 2005:

OCTUBRE-2005				
Nombre de la Entidad	Tipo de Queja	Motivo Queja	Total	% del total quejas de la entidad
BC- BOGOTA	CUENTA CORRIENTE	CARGOS NO AUTORIZADOS	1	#¡REF!
	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	#¡REF!
Total BC- BOGOTA			58	#¡REF!
BANCOLOMBIA S.A.	CUENTA CORRIENTE	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	#¡REF!
	CUENTA DE AHORRO	CARGOS NO AUTORIZADOS	3	#¡REF!
		COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	#¡REF!
Total BANCOLOMBIA S.A.			183	#¡REF!
BBVA COLOMBIA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	#¡REF!
Total BBVA COLOMBIA			71	#¡REF!
BCSC S.A.	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	#¡REF!
Total BCSC S.A.			119	#¡REF!
DAVIVIENDA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
		CARGOS NO AUTORIZADOS	1	#¡REF!
		COBRO SERVICIOS BANCARIOS	6	#¡REF!
Total DAVIVIENDA			76	#¡REF!
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	#¡REF!
Total BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA			97	#¡REF!
BC - BANAGRARIO	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	#¡REF!
Total BC - BANAGRARIO			29	#¡REF!

MEGABANCO S.A.	CUENTA DE AHORRO	CARGOS NO AUTORIZADOS	1	#¡REF!
		COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	#¡REF!
Total MEGABANCO S.A.			35	#¡REF!
GRANAHORRAR BC				
GRANAHORRAR BC	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	#¡REF!
Total GRANAHORRAR BC			104	#¡REF!
BC AV Villas S.A.				
BC AV Villas S.A.	CUENTA DE AHORRO	CANCELACION DE CONTRATO	1	#¡REF!
		COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
Granbanco S.A.				
Granbanco S.A.	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	#¡REF!
Total Granbanco S.A.			69	#¡REF!
Total TODOS LOS BANCOS				
			23	#¡DIV/0!

Noviembre de 2005:

NOVIEMBRE-2005				
Nombre de la Entidad	Tipo de Queja	Motivo Queja	Total	% del total quejas de la entidad
BC- BOGOTA	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	#¡REF!
Total BC- BOGOTA			60	#¡REF!
BANCOLOMBIA S.A.				
BANCOLOMBIA S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	#¡REF!
	CUENTA CORRIENTE	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	3	#¡REF!
		COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	#¡REF!

		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	#jREF!
Total BANCOLOMBIA S.A.			185	#jREF!
BBVA COLOMBIA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	6	#jREF!
Total BBVA COLOMBIA			90	#jREF!
BCSC S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	3	#jREF!
Total BCSC S.A.			101	#jREF!
BANSUPERIOR	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#jREF!
Total BANSUPERIOR			57	#jREF!
DAVIVIENDA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#jREF!
	CUENTA CORRIENTE	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	#jREF!
	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	#jREF!
Total DAVIVIENDA			67	#jREF!
BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#jREF!
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	#jREF!
Total BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA			90	#jREF!
GRANAHORRAR BC	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	#jREF!
Total GRANAHORRAR BC			78	#jREF!

BC AV Villas S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	#¡REF!
Total BC AV Villas S.A.			55	#¡REF!
Granbanco S.A.	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
Total Granbanco S.A.			68	#¡REF!
Total TODOS LOS BANCOS			26	#¡DIV/0!

Diciembre de 2005:

DICIEMBRE-2005				
Nombre de la Entidad	Tipo de Queja	Motivo Queja	Total	% del total quejas de la entidad
BOGOTA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	2	100.0%
Total BOGOTA			59	#¡REF!
BANCO SANTANDER	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
Total BANCO SANTANDER			18	#¡REF!
BANCOLOMBIA S.A.	CUENTA CORRIENTE	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	#¡REF!
Total BANCOLOMBIA S.A.			174	#¡REF!
BANISTMO COLOMBIA S.A.	CUENTA DE AHORRO	CARGOS NO AUTORIZADOS	1	#¡REF!
Total BANISTMO COLOMBIA S.A.			10	#¡REF!
BBVA COLOMBIA	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
Total BBVA COLOMBIA			61	#¡REF!
BCSC S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#¡REF!
Total BCSC S.A.			67	#¡REF!
DAVIVIENDA	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	#¡REF!
Total DAVIVIENDA			61	#¡REF!

BC - BANAGRARIO	CUENTA DE AHORRO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	#jREF!
Total BC - BANAGRARIO			29	#jREF!
MEGABANCO S.A.	CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS BANCARIOS	1	#jREF!
		COBRO SERVICIOS BANCARIOS	3	#jREF!
Total MEGABANCO S.A.			32	#jREF!
BC AV Villas S.A.	CUENTA DE AHORRO	CARGOS NO AUTORIZADOS	1	#jREF!
Total BC AV Villas S.A.			38	%
Total TODOS LOS BANCOS			22	100.0%

ii. Alcance de la Protección al Consumidor:

Los usuarios del sistema financiero colombiano encuentran total apoyo en la SBC, organismo que al vigilar las entidades financieras pretende establecer de manera clara la relación entre usuario y entidad, razón por la cual ha desarrollado mecanismos que facilitan la comunicación entre los ciudadanos y el ente, creando canales como la página de Internet en la que establece la vía adecuada y los trámites que se deben surtir cuando un cliente o usuario considere que se presentan situaciones determinadas que, generalmente atentan contra su patrimonio o buen nombre.

Con la figura de las quejas el EOSF dio paso a un sistema que permite al usuario o cliente manifestar su inconformidad con la entidad bancaria a la que se encuentra vinculado y de esta manera iniciar un procedimiento de supervisión al manejo que dé la entidad a la situación planteada, con el fin de que la solución al problema trazado se atienda de manera clara, completa y oportuna e implementar las sanciones que considere necesarias en el evento en que la entidad financiera no cumpla con los deberes que tiene por el hecho de serlo.

De la misma manera con la creación de la figura del Defensor del Cliente Financiero los usuarios del sistema financiero cuentan con un respaldo más en su calidad de parte en desventaja relativo a la posición dominante que ostenta la entidad bancaria.

Es de anotar que la respuesta dada por el DCF no es obligatoria ni vincula a la entidad, es simplemente el planteamiento de la óptica de un tercero imparcial frente a una situación determinada, pues aunque el DCF es contratado por la entidad financiera y se apoya en los funcionarios de la entidad, éste debe mantener la objetividad al momento de entrar a dar respuesta a las inquietudes planteadas por los clientes o usuarios.

La protección de la libertad del consumidor de los servicios financieros incluye la posibilidad efectiva de elegir el mejor servicio entre los competidores bancarios. Ese es el

sentido del deber de divulgación que en materia de tasas de interés, en términos efectivos, ha sido impuesto mediante el Art. 25 de la ley 795 de este año⁴⁴.

A partir de la expedición de la Ley 45 de 1923 se determinó que la naturaleza jurídica de las instituciones financieras se ubica dentro del marco del derecho mercantil, pero debido al objeto social que desarrolla, se somete además de la ley comercial, a las normas creadas para regular su actividad específica.

De la misma manera, a medida que el derecho mercantil y a su vez, la actividad financiera comprendía campos más extensos, la legislación colombiana se vio en la necesidad de evolucionar, razón por la cual se realizaron cambios sobre la materia, lo cual se evidencia en el Proyecto de *"Código de Comercio de 1958..., en el Código de Comercio de 1971..., en el Decreto 2920 de 1982..., en el Decreto 3153 de 1982..., en la Ley 45 de 1990..., en la Ley 49 de 1990..., en los decretos 1730 de 1991 y 663 de 1993..., en la Ley 35 de 1993"*⁴⁹

La eventualidad de crear un contrato dependiendo del sector al cual es dirigido el producto es una alternativa que además de generar más confianza en la entidad entre aquellos que lograrán entender el contenido del contrato que firman, es posible de ser determinada por la entidad al momento de revisar los documentos que entrega el potencial cliente, los cuales han sido solicitados por el banco para evaluar diferentes aspectos que permitirán que se establezca un vínculo comercial y jurídico entre las partes, que hasta entonces se convertirá en una obligación de medio por parte de la institución financiera.

⁴⁹ Madriñán De La Torre Ramón Eduardo, Principios de Derecho Comercial. Editorial Temis. Bogotá 1997, pp. 86 - 89