

TARJETA DE CRÉDITO, CUOTA DE MANEJO, PERIODO DE GRACIA

Concepto 2015032423-001 del 21 de mayo de 2015

Síntesis: *El cobro de la cuota de manejo se causa en la medida en que la tarjeta de crédito esté vigente y haya disponibilidad del cupo asignado y, en tal sentido, la no utilización de la tarjeta no exime de dicha comisión.*

«(...) comunicación mediante la cual consulta lo siguiente:

“... si es legal que una entidad bancaria cobre a un cliente cuotas de manejo de tarjeta de crédito, aun sabiendo de que este no la ha utilizado nunca y que esta fue entregada como gancho por decirlo así, pues este necesitaba tener un préstamo para cubrir una obligación. - como podría lograr que se me exonerara de tal pago o al menos de un parte de este, pues al momento de la entrega solo me dijeron que estaba libre por un año y que Luego esta automáticamente se cancelaría, cosa que no fue cierta ya que me ha llegado una factura que debo pagar, es decir dicha tarjeta nunca se canceló ‘automáticamente’ como me hicieron saber, como tampoco me informaron sobre valor de cuota de manera por usarla- sin embargo sin usarla me están cobrando”.

En primer lugar, en lo que atañe a la cuota de manejo debe indicarse que su justificación se encuentra en la administración y gestión que debe realizar la entidad financiera para la prestación del producto o servicio, en la medida en que para ello debe utilizar los recursos humanos, técnicos y operativos necesarios que le permitan brindar al cliente una debida diligencia en la atención en materia de información, registros, contabilización, producción y envío extractos, recepción de depósitos y pagos, atención de retiros, consultas de saldos, transferencias, entre otras funciones, según el producto que se trate.

Ahora bien, las condiciones para el cobro de la cuota de manejo asociada a una cuenta de ahorros o corriente, una tarjeta de crédito o tarjeta débito o de cualquier otro producto financiero que se ofrezca por las entidades vigiladas, se encuentran estipuladas en los reglamentos adoptados por las mismas y aceptados por los consumidores financieros, así como en los respectivos contratos a través de los cuales se formaliza la relación comercial que se entabla entre las partes (cliente-banco). Todo ello al amparo del principio de la autonomía de la voluntad privada, y previa información y aceptación del respectivo cliente.

Así, si bien las condiciones contractuales son fijadas, en principio, de manera autónoma y unilateral por la respectiva entidad vigilada, éstas deben ser aceptadas libremente por el consumidor financiero luego de evaluar sus necesidades individuales y las diferentes alternativas ofrecidas en el mercado, de manera que es determinante establecer **si la temporalidad de la “exención” para el cobro de la cuota de manejo le fue debidamente informada por la entidad vigilada.** Cabe anotar que dicha autonomía para fijar de manera unilateral las condiciones básicas de los contratos que rigen las diferentes relaciones comerciales originadas en los productos financieros ofrecidos al público en general no es ilimitada, y por el contrario, las cláusulas que utilicen las entidades vigiladas deben cumplir con las exigencias legales, algunas de ellas consagradas en la Ley 1328 de 2009 a través de la cual se adoptó el “ Régimen de Protección al Consumidor Financiero ” , y se establecieron los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas.

En este marco normativo se encuentra como obligación de la entidad vigilada, la de suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos en el mercado, obligación que trasciende a las condiciones particulares del producto, como es el cobro de la cuota de manejo.

En todo caso, procede resaltar que **el cobro de la cuota de manejo se causa en la medida en que la tarjeta de crédito esté vigente y haya disponibilidad del cupo asignado y, en tal sentido, la no utilización de la tarjeta no exime de dicha comisión.**

En segundo lugar, cuando en el contrato celebrado con la entidad bancaria se estipule período de gracia, vencido el cual se cause el cobro de la cuota de manejo, la entidad financiera podría empezar a efectuar dicho cobro una vez hubiere concluido el mismo hasta que el cliente decidiera la cancelación del producto. Sin embargo, según usted lo señala, la entidad financiera le informa que una vez terminara el período de exoneración se cancelaría automáticamente dicho contrato, respecto de lo cual se le sugiere revisar los términos y condiciones convenidas en el correspondiente contrato mediante el cual la entidad financiera informó sobre la terminación automática del contrato y sobre el criterio temporal para el no cobro de la cuota de manejo (período de gracia).

Por último, debe precisarse que de acuerdo con lo dispuesto en el literal a), artículo 12 de la Ley 1328 de 2009, se considera práctica abusiva por parte de las entidades vigiladas, *“El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada de que éste acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarias para su natural prestación”*

Por lo tanto, si en algún caso en concreto se considera que cualquier entidad vigilada incumple sus obligaciones en materia de transparencia en el suministro de información ante ofrecimiento de sus productos y servicios, así como en las previsiones de la Ley 1328 de 2009 y de los instructivos proferidos por la SFC, podrá usted formular la respectiva queja ante defensor del consumidor financiero de la misma o ante esta Superintendencia (al correo electrónico super@superfinanciera.gov.co) o en la Calle 7 No. 4-49 de Bogotá D.C.), para efectos de adelantar la actuación administrativa respectiva en el ámbito de nuestra competencia.

(...).»