

COMISIONES, DEBER DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, TARJETA DE CRÉDITO, CONSUMOS EN EL EXTERIOR

Concepto 2014109113-004 del 9 de enero de 2015

Síntesis: *Las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito cuentan con la posibilidad de fijar y cobrar comisiones por consumos en el exterior, bajo el supuesto de que esas utilidades generen un mayor costo financiero en este tipo de transacciones. No obstante la libertad otorgada, tales entidades deben suministrar al consumidor financiero por los medios dispuestos para el efecto y, especialmente en el contrato de vinculación de tarjeta de crédito, en forma oportuna, clara y suficiente, la información relacionada con el cobro de todos los servicios que presta.*

«(...) correos electrónicos mediante los cuales consulta “si los valores de los consumos de tarjeta de crédito realizados en los estados unidos se deben reflejar exactamente iguales con los consumos que detalla la entidad financiera en los movimientos de la tarjeta que se pueden consultar en el extracto o si están autorizados a cobrar algún tipo de comisión adicional por ser transacciones internacionales, como por ejemplo procesos de compensación con el intermediario por el intercambio internacional”.

En atención a los términos de su petición, debemos manifestarle en primer lugar, que las instituciones financieras gozan de autonomía para la fijación de los precios, tarifas y comisiones de los productos y servicios que ofrecen al público, así como de las condiciones para su cobro, con fundamento en la libertad negocial amparada por el artículo 333 de la Constitución Política. En reconocimiento de esa libertad, el Congreso de la República otorgó al Gobierno Nacional facultades para dictar las “normas que deben observar las instituciones financieras para la fijación y publicación de tarifas o precios que éstas cobren” (Ley 1430 de 2010, artículo 62, inciso primero).

En ejercicio de esa facultad, el Gobierno Nacional estableció, mediante el Decreto 4809 de 2011 cuyo texto adicionó el Título 4 al Libro 35 de la Parte 2 del Decreto Único 2555 de 2010, los principios y reglas mínimas que para la fijación, difusión y publicidad de tarifas y precios de sus productos y servicios deben atender las instituciones financieras en orden a garantizar la transparencia y suministro de información a los consumidores financieros, así:

a) Libertad: Las instituciones financieras tienen libertad para fijar, de manera autónoma e individual, los precios y tarifas correspondientes a los productos y servicios que ofrezcan, observando para ello las disposiciones contenidas en el presente Título, así como las demás disposiciones legales y constitucionales aplicables.

(...)

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna: Las tarifas y los precios correspondientes a los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras deben ser suministrados a los consumidores financieros de manera cierta, suficiente, clara y anticipada, de tal forma que se permita que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y, especialmente, el precio total que pagarán por los servicios ofrecidos, según los supuestos de uso pactados.

d) Correspondencia: Todos los cobros que realice una entidad financiera deberán corresponder a la prestación efectiva de un servicio y este no podrá ser cobrado en más de una ocasión.

(...)

Bajo el anterior contexto normativo, las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito cuentan con la posibilidad de fijar y cobrar comisiones por consumos en el exterior, bajo el supuesto de que esas utilidades generen un mayor costo financiero en este tipo de transacciones. No obstante la libertad otorgada, tales entidades deben suministrar al consumidor financiero por los medios dispuestos para el efecto y, especialmente en el contrato de vinculación de tarjeta de crédito, en forma oportuna, clara y suficiente, la información relacionada con el cobro de todos los servicios que presta.

La anterior exigencia, es concordante con el principio de transparencia previsto por el artículo 3º, letra c) de la Ley 1328 de 2009 (Régimen de Protección al Consumidor Financiero) y el deber general de Información al Consumidor Financiero, en virtud del cual se exige de las entidades vigiladas informar, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos (artículo 9º *ibídem*).

De igual forma, este deber general se complementa con el cumplimiento de la obligación especial a cargo de las entidades vigiladas de divulgar en sus oficinas, cajeros de su red y su página de internet el precio de todos los productos y servicios prestados a sus clientes en forma masiva; información que igualmente debe reportar con una periodicidad mensual a esta Superintendencia (letra o), artículo 7º de la ley 1328). La información así reportada se encuentra disponible en la página *web* www.superfinanciera.gov.co ruta: Servicios al Ciudadano/ Tarifas de servicios financieros/ Comparativo de las principales tarifas de los establecimientos de crédito en donde aparece la tarifa en pesos o dólares cobrada por cada banco y las del sector en su conjunto y, de manera individual por cada banco, en el enlace: Tarifas de los servicios financieros de los establecimientos de crédito, puede consultar el porcentaje de comisión por consumos en el exterior.

En este entendido, si bien resulta procedente que las entidades vigiladas cobren tarifas por cada servicio o producto financiero, las mismas deben atender el principio de publicidad e información, en virtud del cual los consumidores puedan conocer sus tarifas para la realización de operaciones de acuerdo con las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014).

De otra parte, en punto a la información que instituciones financieras deben proporcionar en los extractos a su clientela, es oportuno señalar que a través de la Circular Básica Jurídica (Parte II, Título I, Capítulo I), esta Superintendencia impartió instrucciones a sus vigiladas sobre ese particular, en los siguientes términos:

1.2.2. En la expedición de los extractos o estados de cuenta que las entidades de crédito entreguen a sus clientes con ocasión de la celebración de operaciones activas o pasivas se indicará la tasa efectiva cobrada o pagada durante el período cubierto, donde se encuentren comprendidos, para el caso de los préstamos, la totalidad de los costos financieros a cargo del deudor, cualquiera que sea su denominación, vinculados o relacionados con su otorgamiento.

(...)

Tratándose de tarjetas de crédito, el extracto deberá contener la fecha de la compra, el valor, el número de cuotas seleccionadas, las canceladas y las pendientes por pagar, la tasa de interés efectiva aplicable a cada una, así como la fecha de pago y de corte de la respectiva cuenta. En este tipo de operaciones se exceptúan como costos financieros, los relativos a la cuota de manejo y a la prima de seguro, en tanto el cobro de estos rubros obedezca inequívocamente a costos de índole no financiera que, por lo mismo, merecen un tratamiento excepcional.” (Subrayado fuera de texto original).

En conclusión, la normatividad analizada persigue que al consumidor financiero se le proporcione información detallada sobre los cargos que le corresponde asumir. Por consiguiente, si bien cierto, el cobro de comisiones por uso de una tarjeta de crédito en el extranjero puede ser establecido por las entidades financieras, dicha circunstancia debe comunicarse de manera previa al tarjetahabiente y reflejarse en los extractos periódicos de manera que se mantenga enterado de los cargos que está asumiendo.

(...).»