

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

80000

11 JUL 2019

Bogotá,

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO.

Radicado interno: 2019022213  
506 JURISDICCIONALES  
249 SENTENCIA A



Expediente: 2019-0741  
Demandante: CONCEPCIÓN BERNAL  
Demandado: BANCO AV VILLAS S.A.

**sfc** Superintendencia Financiera de Colombia  
Trámite: 508-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo Doc: 249-SENTENCIA ANTICIPADA  
Aplica A: 1-49 AV VILLAS  
Remite: 80001 Secretaría Delegatura p  
Destinatario: DEP 80001 SECRETARIA DELEG  
Carro: Ent: Caja: Pos:  
Radicación 2019022213-010-000  
cha: 12/07/2019 02:58 PM  
Anexos: No Interno  
Folios: 2  
Encadenado: NO  
Solicitud: 584 02 00  
Teléfono: 584 02 00  
27/08/2019  
Sec. Dia: 10042

Revisado el expediente de la referencia y ante la configuración de los presupuestos consagrados en el inciso segundo del párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso, procede la Delegatura a proferir **sentencia escrita**, teniendo en cuenta que: i) el tipo de proceso es un verbal sumario, y ii) que en el expediente reposan las pruebas suficientes, sin necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas para resolver el fondo del litigio, conforme los siguientes,

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado a esta Delegatura, la señora **CONCEPCIÓN BERNAL GARZON**, solicitó mediante apoderado a la entidad **BANCO AV VILLAS S.A** que: *"restituya la suma de \$899.000 indexada, la cual fue cargada en la tarjeta de crédito el 13 de septiembre de 2018 y que desconoce"*, pretensión que la sustenta en que la operación se realizó en Cali, cuando ella es de la tercera edad y se encontraba en Bogotá (derivado -00).
2. Mediante auto del 04 de marzo de 2019, la Delegatura admitió la demanda imprimiéndole el trámite de proceso verbal sumario (derivado 002).
3. La entidad vigilada en oportunidad legal contestó la demanda, en la que manifestó que la operación cuestionada se realizó en el establecimiento de comercio denominado ADECON SERVICE SAS con el plástico número \*9925, la cual fue autorizada vía telefónica, soporte que se obtuvo mediante la red Redeban junto con el voucher de la compra, además se remitió un mensaje al celular de la cliente y la guía de entrega de los bienes en el domicilio de la cliente expedida por Servientrega, argumentos que sustentan las siguientes excepciones: *"la compra reclamada fue autorizada por la demandante Concepción Bernal Garzón"*, *"cumplimiento del contrato por parte del Banco Av Villas"*, *"nadie puede alegar su propia culpa"* y *"cumplimiento del Decreto 587 de 2016 - reversión de pago"*. (derivado 007).
4. Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora (derivado 008), quien no requirió o aportó medios de prueba. (derivado 009).

CONSIDERACIONES

1. Verificada la existencia de los presupuestos procesales, conforme a los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual.

2. Previo a centrarnos en el asunto objeto de la controversia, recordemos que el régimen de responsabilidad a cargo de las entidades vigiladas es especial y contractual, irradiada por la Constitución Política, al ser catalogada la actividad financiera como de *"interés público"* a la luz de los artículos 78 y 335, cuya ejecución se integra con los principios legales concebidos en los artículos 871 C.Co. y 1603 C.C., así como los consignados en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011.

3. Ratificado que la actividad financiera es ejecutada por un profesional y de desarrollo masivo, por lo que le es exigible una conducta diligente, informada e irradiada de la buena fe objetiva en el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, además, porque pone a disposición de los consumidores financieros los canales creados para llevar a cabo su operación, independientemente del análisis que se pueda realizar sobre la conducta del Consumidor Financiero y las prácticas propias.

4. El producto financiero involucrado en el presente asunto es un contrato de apertura de crédito o contrato de mutuo, que se instrumenta mediante una tarjeta de crédito tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como aquel convenio: *"en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado"*, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que *"las utilidades extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas"* y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos *"serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato"* (Art. 1401 ibídem).

5. La tarjeta de crédito es el instrumento que permite al cliente efectuar las operaciones por diferentes canales, sean estos presenciales o no, como es el objeto de litigio, producto el cual se adquirió a través de métodos no tradicionales de comercialización de bienes o servicios, donde la entidad vigilada es catalogada como uno de los participantes en el proceso de pago, al ser la misma la entidad emisora del plástico, conforme lo dispone el art. 58 de la Ley 1480 de 2011.

6. Entonces argumenta la entidad vigilada que la cliente adquirió el 13 de septiembre de 2018 del establecimiento de comercio denominado ADECO SERVICE SAS un paquete de servicios por nueve años por un valor de \$899.000, identificado con el radicado número 524057 y cargada a la tarjeta de crédito \*9925, circunstancia que acredita con la llamada visible en el CD del derivado 03. Además, señala que se le comunicó a la cliente la operación cuestionada a la cliente mediante mensaje de texto enviado al celular 3134791754, como se acredita con el log transaccional junto con la documental aportada.

7. Igualmente, es de señalar que en el contrato de producto de persona natural suscrito por la demandante como se evidencia en el derivado 03, la cláusula cuarta indica los requisitos para que cursen de manera exitosa la adquisición de bienes o servicios mediante canales telefónicos, electrónicos o internet a operaciones o transacciones con la tarjeta de crédito del cliente, por lo que éste debe suministrar datos como nombre, número de la tarjeta de crédito, número de identidad, fecha de vencimiento, suministrar información, resultando con ello que la operación cuestionada gozó de la información requerida para que fuera satisfactoria.

8. Bajo este contexto, procede la Delegatura a valorar las pruebas allegadas al proceso en la forma establecida en los artículos 167 y 176 del Código General del Proceso, analizando en conjunto todo el material probatorio, para con fundamento en la sana crítica y bajo la perspectiva del régimen de responsabilidad aplicable al producto contratado, encontrado con ello que resulta prospera la excepción titulada *"la compra reclamada fue autorizada por la demandante Concepción Bernal Garzón"*, teniendo en cuenta la conducta siliente de la parte demandante ante la prueba de la grabación de la

AT

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

llamada aportada por la entidad vigilada, de la que se extrae el asentimiento de la cliente y su inquietud del tiempo de entrega del paquete de servicios adquirido con ADECON SERVICE SAS mediante referido plástico, prueba documental que aportó la entidad vigilada luego de agotar el procedimiento ante la Red Redeban para obtenerla junto con los soportes documentales donde se lee la información necesaria de la cliente y su tarjeta de crédito. Sumado a ello, llama la atención de la Delegatura que el producto cargado en la tarjeta de crédito \*9925, se entregó el 24-09-2018 a la dirección carrera 28 número 86-55 apto 304 Bloque II Localidad Barrio Suba denunciada en la grabación y ratificada con la guía de Servientrega.

9. De esta manera, se declarará la prosperidad de la excepción bajo estudio, lo que conlleva a que se desestimen las pretensiones de la demanda respecto de la precitada entidad financiera y que no haya lugar a estudiar las demás defensas propuestas, de conformidad al inciso tercero del artículo 282 del CGP.

10. Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme a lo expuesto, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

### RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar probada la excepción de mérito de *"la compra reclamada fue autorizada por la demandante Concepción Bernal Garzón"*, conforme lo indicado en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO:** Denegar las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas

En firme esta decisión, por Secretaría de la Delegatura, archívese el expediente.

Notifíquese,



ALVARO EDUARDO ATENCIA MARTINEZ  
SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

DCCT

NOTIFICACION POR ESTADO  
El auto anterior se notificó por Estado No. 121  
De: 12 JUL 2019  
Secretario: \_\_\_\_\_