

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2021037104-018-000

Fecha: 2021-08-31 20:28 Sec.día6478

Anexos: No  
Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Remitente: 80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS  
Destinatario: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-

Número de Radicación : 2021037104-018-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2021-0699  
Demandante : ANA MARIA MEJIA GOMEZ  
Demandados : BANCO DE BOGOTA  
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2° del parágrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar otras, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia pasa a proferir **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en el material probatorio obrante en el proceso,

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante escrito presentado ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, la señora **ANA MARÍA MEJÍA GÓMEZ** demandó a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, asunto que fue remitido a esta Entidad, por falta de competencia.

Las pretensiones se encuentran orientadas a que se realice el pago por concepto de indemnización (\$411.390) ante la falta de aplicación de los beneficios ofrecidos por la entidad, en la compra de un celular realizada el 13 de octubre de 2020, con cargo a la tarjeta de crédito \*\*\*6836 expedida por **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, consistente en la devolución del 20% del valor del equipo de comunicación (\$2.056.950), manifestando que la publicidad de la entidad fue engañosa.

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, quien en término contestó la misma solicitando se declare la excepción de *"Inexistencia de publicidad engañosa"*, por cuanto el beneficio



reclamado por la señora **MEJÍA GÓMEZ**, aplicaba únicamente con el lleno de los requisitos enunciados en la respectiva campaña, los cuales no fueron cumplidos en su totalidad por la parte activa.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (derivado 008), quien no se pronunció (derivado 009).

## II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre la señora **ANA MARÍA MEJÍA GÓMEZ** con **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**

Como punto de partida, es del caso señalar que las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de apertura de crédito que se tipifica 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 utilizaciones 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), el cual se instrumentaliza a través de la emisión de una tarjeta de crédito, ya que, a través de esta, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, o la obtención de dinero en efectivo.

Lo anterior debe entenderse sin perjuicio del derecho del consumidor a recibir información oportuna, clara, precisa e idónea al respecto, que tiene origen en artículo 78 de la Constitución, de conformidad con el cual *“la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización”*, postulado que se desarrolló en el título I de la Ley 1328 de 2009, que establece el régimen de protección al consumidor financiero, en el que se destaca, la obligación según la cual la información debe ser cierta, suficiente y oportuna, particularmente aquella que se suministre previo a la celebración del contrato la cual deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado, para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio, al punto que el incumplimiento de la obligación da derecho al consumidor financiero de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir” (artículos 9 y 10).

Sin embargo, este derecho de los consumidores no significa que estén autorizados o les sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente les asisten. A este respecto, vale señalar que el artículo 6° de la citada Ley 1328, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: *“(i) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informadas, (ii) revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos y, (iii) observar las instrucciones y*



recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato, siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor o exoneren a la entidad de responsabilidad (parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009). Resaltado fuera de texto.

Establecido dicho marco normativo, la entidad demandada como sustento de la defensa elevada, aportó los requisitos para ser destinatario del beneficio reclamado por la señora MEJÍA GÓMEZ así:

### Martes Felices con 0% de interés para los clientes que tengan la Tarjeta de Crédito Movistar Banco de Bogotá y compren smartphone en CE y movistar.co



De conformidad con la información aportada por la entidad, frente a la cual vale precisar la demandante no se pronunció oportunamente dentro del término de traslado de la contestación, se advierten varios beneficios para los clientes con tarjetas de crédito emitidas por Banco de Bogotá, como es el caso que nos ocupa, en el que las condiciones establecidas por la entidad para hacer efectivo el 20% de cashback y 0% intereses en el valor de la compra, reclamados por la señora **MEJÍA GÓMEZ**, se trata de beneficios que se regían bajo diferentes condiciones así:

Beneficio	Condiciones
0% de interés	Vigencia: 01 jul-31 ago 2020 En Movistar.com y CE (entiéndase centro de experiencia) Por comparas diferidas de 2 a 12 meses con la Tarjeta Compras desde \$299.000 No aplica para clientes nuevos de la TC* Todos los martes

En cuanto al cumplimiento de los citados requisitos, lo que se advierte este Despacho, sin adentrarse a un profundo análisis, es que no se encuentran satisfechos. Lo anterior con sustento en el extracto de la tarjeta de crédito aportada por la parte demandante en la que se encuentra que, la compra se realizó el 13/10/2020 esto es, por fuera del plazo de vigencia de la campaña 01 jul-31 ago 2020 y se difirió a un plazo (24 cuotas) mayor al previsto en la oferta (2 a 12 meses).

25273753	LA BODEGA DEL GENERO	03/10/2020	05/10/2020	06	540,000	27,109		23	1,971,244
15154720	MOVISTAR SABANETA	13/10/2020	14/10/2020	24	2,056,950	27,109	85,707	00	0

Ahora, respecto al beneficio 20% cashback, este se regía por las siguientes condiciones:

Beneficio	Condiciones
20% cashback	Para quienes saquen la Tarjeta y hagan su 1era compra en Movistar

Al respecto, se puede advertir en el mismo extracto del mes de octubre/20, aportado con el escrito de demanda y las documentales aportadas por la pasiva, pagaré y solicitud de servicios financieros suscritos por la señora MEJÍA, respecto a los cuales no se presentó oposición por la parte activa, que la tarjeta con la que se realizó la compra fue expedida en el año 2013 y no es la primera compra realizada con ese producto.

Bajo tales circunstancias, encuentra la Delegatura razones para declarar próspera la excepción de "INEXISTENCIA DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA", formulada por **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**

No habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

En consecuencia de 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 que la pasiva denominó "INEXISTENCIA DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA", por las razones indicadas en esta 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 Y CÚMPLASE,**



**NELLY CASTILLO CABRERA**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO  
GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*

*DALIA INES LOPEZ FARFAN*

*Revisó y aprobó:*

*NELLY CASTILLO CABRERA*

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.

Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01

[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

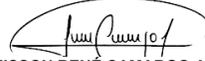


El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado  
Hoy 1 de septiembre de 2021



**JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA**  
Secretario

