

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2021162407-014-000

Fecha: 2021-10-26 08:23 Sec.día 215

Anexos: No
Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Remitente: 80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES
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 : 2021162407-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2021-3132
Demandante : OSCAR ANDRES FRANCO JARAMILLO
Demandados : SCOTIABANK COLPATRIA S.A.
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2º del párrafo 3º 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 suma a ello que la entidad demandada señaló en su escrito de contestación de la demanda haber revertido las operaciones objeto de cuestionamiento, esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procederá a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal.

ANTECEDENTES

El señor OSCAR ANDRES FRANCO JARAMILLO por intermedio de apoderado judicial pidió declarar frente al banco demandado la “...responsabilidad y el pago de las compras realizadas de forma fraudulenta en los establecimientos de comercio TIENDA D1 SANTA FE y TIENDA DE MODA OULET.”, en consecuencia “...se ordene al Banco ScotiaBank que cancele los cobros que está realizando al demandante y reverse todo tipo de reporte negativo que haya realizado a las centrales de riesgos por los hechos objeto de esta demanda.”, (derivado 000).

Notificada la entidad demandada, por intermedio de su apoderado judicial se pronunció sobre los hechos de la demanda y propuso medios exceptivos, entre los cuáles se tiene el denominado “Ausencia de vulneración de los derechos del consumidor” que se fundó en el hecho de que “MI PROHIBIDA SCOTIABANK COLPATRIA S.A. LUEGO DE CONCLUIR LAS INVESTIGACIONES Y DETALLES DE LAS COMPRAS RELACIONADAS A CONTINUACIÓN, DECIDE REVERSAR Y ASUMIR LA TOTALIDAD DE LAS DOS (2) TRANSACCIONES CON LOS GASTOS DE INTERESES DE MORA, INTERESES



CORRIENTES Y CUOTAS DE MANEJO QUE ESTAS HAN GENERADO. (Se anexa como prueba PQR 9054777).”, (derivados 8 a 11).

De la anterior contestación se corrió traslado a la parte actora (derivado 012), quien no se pronunció.

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con 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 resolver en derecho la controversia aquí suscitada.

No se discute que la relación contractual de las partes, se enmarca dentro un contrato de apertura de crédito regulado 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 *ibidem*).

Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales, como en el caso que nos ocupa.

A su turno, el artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 establece que: *“...Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”*.

Requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, contenidos la Circular Básica Jurídica 029 del 03 de octubre de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y dentro de los cuales se resalta para este litigio el de *“Identificar los hábitos, patrones, prácticas y costumbres en el uso de los productos por parte del consumidor, insumo con el cual ha de elaborarse un perfil transaccional que refleje las costumbres de cada uno de los clientes y que permita la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos”*.

Con la finalidad de prever procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, *“...cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o después de un número de intentos de accesos fallidos por parte de un cliente, así como las medidas operativas y de seguridad para la reactivación de los mismos.”*, (numerales - 2.3.3.1.12 y 13).

En este contexto, la jurisprudencia de la Sala de Cas. Civil de la Corte Suprema de Justicia no ha sido ajena y en desarrollo de la teoría del riesgo creado, el cual se genera en este tipo de operaciones y a la cual exponen las financieras a sus usuarios (clientes) emitió sentencia en la cual unificó su postura de cara a la temática (Sentencia SC5176-2020 del 18 de diciembre de 2020), dando específicas directrices de la forma en la cual debe ser abordado el análisis en estos eventos.



Dilucidado lo anterior y como el objeto del proceso radica en establecer si existe o no responsabilidad contractual de la entidad financiera con ocasión a las 2 compras no reconocidas por el cliente y ya atrás referidas, debe decirse que de cara a los elementos de prueba aportados que la pretensión no puede ser declarada conforme pasa a explicar esta Delegatura.

En el presente caso, conforme el escrito de contestación de la demanda allegado y los elementos de pruebas adjuntos se advierte que el banco en el curso del proceso y dentro de la oportunidad consagrada por la Ley procesal allegó contestación con la cual da cuenta que las situaciones materia de controversia fueron analizadas y se dispuso por esa entidad la revisión de las compras cuestionadas con todos sus emolumentos conexos.

En efecto, por medio de carta del 19 de agosto de 2021 e identificada con “PQR: 9054777”, dirigida al aquí demandante, señor Oscar Andres Franco Jaramillo, a su correo electrónico ganaderialaosa@gmail.com, documento adjunto como prueba de la contestación y que no fuere tachado o desconocido en la oportunidad legal se señaló:

“Una vez realizadas las verificaciones pertinentes con relación a las transacciones descritas con anterioridad, el Banco procedió a acceder favorablemente a su solicitud, realizando el ajuste de la siguiente manera:

a. La transacción 01/07/2020 TIENDA DE MODA OUTLET por la suma de \$1.085.430 fue ajustada por el comercio el 26 de febrero de 2021 como un pago en su producto. El ajuste de esta transacción se ve reflejado en su extracto de corte al 12/03/2021.

b. Esta es la razón por la cual el saldo pendiente de pago informado en el extracto con corte al mes de marzo de 2021, disminuyó con respecto al informado en el corte de abril de 2021, pese a que usted nos realizó ningún abono a la deuda de su producto. Precisamente como abono, se refleja la suma de \$1.085.430, que coincide con la transacción 01/07/2020 TIENDA DE MODA OUTLET.

c. Ahora bien, en cuanto al ajuste de la transacción 01 de julio de 2021 en TIENDA D1 SANTA FE por la suma de \$1.076.150 informamos que el banco realizó un abono en su tarjeta de crédito el pasado 26/05/2021 por la suma de \$2.161.580 en el que por error involuntario se incluyó nuevamente el monto de la transacción relacionada en el literal a. Este ajuste se ve reflejado en el extracto de corte 11/06/2021 de la siguiente manera:

d. Lo anterior se corrobora con la información plasmada en el extracto del producto con corte al mes de mayo de 2021, donde se reportaba un saldo pendiente de pago de \$1.577.492, mientras que, en el mes de junio de 2021 el pago total informado es de \$0, pese a que de su parte no se recibieron abonos

3. En virtud de lo informado en el literal c del numeral anterior, el banco procederá con la anulación del segundo pago aplicado sobre la transacción 01/07/2020 TIENDA DE MODA OUTLET por la suma de \$1.085.430. El ajuste de este doble pago se verá reflejado en su producto los próximos días.

4. Una vez se refleje la anulación del pago doblemente aplicado, el banco procederá con los ajustes generados por concepto de intereses de mora, intereses corrientes y cuotas de manejo, y dará alcance a esta comunicación confirmando el estado de su producto después de aplicados los correspondientes ajustes y si como resultado del mismo queda algún saldo pendiente de pago.

5. Por otra parte, informamos que el Banco procedió a rectificar su información en centrales de riesgo dejando su información como obligación al día a corte de julio eliminando todos los vectores de mora generados durante la vigencia de las transacciones objeto de discusión.

6. Finalmente le recordamos que conforme a los términos contractuales, los cargos inherentes al producto, tales como la cuota de manejo, se seguirán generando conforme a la política de causación previamente informada.”, (para ver las imágenes descritas en este aparte puede acudir al documento allegado a derivados 8 a 11).

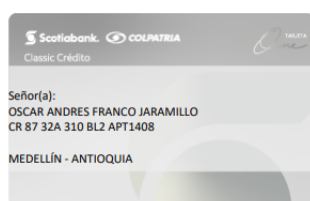
A su turno, de los extractos allegados como prueba por la pasiva, específicamente de los que corresponden a los periodos entre 13/02/2021 al 12/03/2021; del 15/05/2021 al 11/06/2021 y del 12/06/2021 al 09/07/2021 es posible constatar el dicho de la demandada.

Al respecto, en el primero se evidencia la reversión de la compra por monto de \$1.085.430,00 así:

(centrales de riesgo)

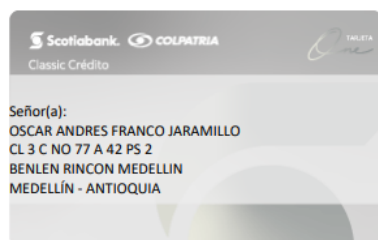
DETALLE DE TRANSACCIONES									
Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
12/ 03/ 21		9046 OSCAR ANDRES FR							
12/ 03/ 21	101742	CUOTA DE MANEJO MENSUAL	\$ 0	\$ 25.190	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
01/ 07/ 20	10377	SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 2.990	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
01/ 07/ 20		TIENDA D1 SANTA FE	\$ 1.076.150	\$ 0	\$ 179.359	5 de 6	\$ 179.359	1,95%	26,11%
01/ 07/ 20		DEVOLUCION COMPRA	\$ 0	\$ 1.085.430	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
01/ 07/ 20	10378	TIENDA DE MODA OUTLET	\$ 1.085.430	\$ 0	\$ 180.905	5 de 6	\$ 180.905	1,95%	26,11%

Y de los siguientes se advierte el tener el pago de la obligación como efectuado en los términos atrás descritos, ya que señalan como saldos del producto del cliente en cero (0.00) pesos.



EXTRACTO TARJETA DE CRÉDITO			PÁGINA 1 DE 2	
CONTRATO No 00010176000002846156				
NÚMERO DE TARJETA 547129*****9046				
Pago mínimo	Pague antes de	Pago total*	Periodo Facturado	
		(A la fecha de facturación)	Desde	Hasta
\$0	08/07/2021	\$0	15/05/2021	11/06/2021

*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado, este valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.



EXTRACTO TARJETA DE CRÉDITO

CONTRATO No 00010176000002846156

NÚMERO DE TARJETA 547129*****9046

PÁGINA 1 DE 2

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total*	Período Facturado	
		(A la fecha de facturación)	Desde	Hasta
\$0	09/08/2021	\$0	12/06/2021	09/07/2021

*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado, este valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

Así las cosas, como la pretensión en el desarrollo de esta instancia se encuentra satisfecha habrá de dictarse sentencia declarando probada la excepción propuesta por la demandada en tanto cualquier otra manifestación u orden sobre este asunto conforme los elementos aquí expuestos de cara a lo pedido carece de sustento y caería al vacío, y esto es así, pues luce evidente que el *petitum* fue atendido en su totalidad; y por ende, habrán de tenerse bajo estos supuestos superados los eventos de los cuales se dolía la parte actora.

No se condenará en costas al no encontrarse causadas ni comprobadas de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

DECISIÓN

En consideración a lo anteriormente 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 Ausencia de vulneración de los derechos del consumidor conforme las motivas aquí expuestas.

SEGUNDO: DENEGAR las pretensiones de la demanda por carencia de objeto.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DIDY ARNOLDO SERRANO GARCES
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

DIDY ARNOLDO SERRANO GARCES

Revisó y aprobó:

DIDY ARNOLDO SERRANO GARCES

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>27 de octubre de 2021</u>
 JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA Secretario