

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2021107179-027-000

Fecha: 2021-11-30 19:47 Sec.día 8282

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 : 2021107179-027-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2021-1970  
Demandante : MARIA CECILIA OSORIO MARQUEZ  
Demandados : BANCOLOMBIA  
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 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 nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede 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, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante escrito presentado a la Superintendencia Financiera de Colombia y que fuere remitido a esta Delegatura (Derivado 0) la señora **MARIA CECILIA OSORIO MARQUEZ** instauró acción de protección del consumidor en contra del **BANCOLOMBIA**, solicitando que se obligue a **BANCOLOMBIA** entidad financiera identificada con **NIT 890.903.938-8** el reintegro de los dineros que fueron descontados por dicha entidad, la suma de **UN MILLÓN TRESCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$1.300.000)** además de los intereses cobrados indebidamente, por dos operaciones que señala la demandante se hicieron sin su autorización a los establecimientos **DIGITAL BUSINESS Y GLOBAL SERVICES ON LINES** por las sumas de \$800.000 y \$500.000 respectivamente.



Como soporte de sus pretensiones, el actor indicó que “que la Señora María Cecilia Osorio Márquez no suscribió ninguna clase de contrato con la entidad **GLOBAL SERVICE ON LINE S.A.S. y DIGITAL BUSINNES S.A.** además **NO AUTORIZO** a **BANCOLOMBIA** realizar ese pago. (Derivado 0).

Notificado el Banco demandado, éste se opuso en oportunidad a la prosperidad de la demanda señalando como excepciones de mérito CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DE SEGURIDAD POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE TARJETA DE CREDITO Y OMISIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE SEGURIDAD POR PARTE DEL DEMANDANTE, **CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA Y HECHO DE UN TERCERO** argumentando que “El Banco cumplió con el convenio para apertura de productos persona natural y el Reglamento de Uso de Tarjeta y NIP para Servicios Electrónicos, sin que exista soporte para las pretensiones de la demanda, siendo la causa jurídica para lo pedido, no pudiéndose predicar el incumplimiento necesario para que se configure la responsabilidad civil propuesta.” (Derivado 013).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció (Derivado 08). Adicionalmente se deja constancia que se realizó la audiencia conciliación y no se presentaron fórmulas de arreglo.

## II. 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 relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre la señora **MARIA CECILIA OSORIO MARQUEZ** con **BANCOLOMBIA S.A.**

Sentado lo anterior, téngase que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de apertura de crédito, el cual se encuentra 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 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).

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.

Sumando a lo anterior, tampoco se puede perder que dado el interés público que cobija la actividad financiera, ésta incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”, como lo establece ese mismo canon normativo.

Ahora bien, frente a lo señalado téngase que es deber propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta (art. 335 Constitución Política), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328 citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”.

Ante el escenario descrito, este Despacho encuentra que el objeto de esta acción recae en establecer si **BANCOLOMBIA** es contractualmente responsable por afectación a la tarjeta de crédito por las compras por valor de \$800.000 y \$500.000 que afectaron el cupo de su tarjeta de crédito terminada con el No \*\*\*\*\*3896 de titularidad de la señora **MARIA CECILIA OSORIO MARQUEZ**

Para la resolución del litigio aquí reseñado, téngase que **BANCOLOMBIA** como fundamento de las excepciones propuestas que denominó “**CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DE SEGURIDAD POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE TARJETA DE CREDITO Y OMISIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE SEGURIDAD POR PARTE DEL DEMANDANTE, CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA Y HECHO DE UN TERCERO**”, indicó que la actora Dichas compras se realizaron de manera no presencial, con la Tarjeta de crédito AMEX, terminada en 3896, por lo que debe tomarse como una confesión, la llamada que se adjunta a esta contestación, que hace la demandante al Banco, donde le informa al Banco que la habían contactado y aceptó las condiciones, por parte de los establecimientos de comercio y que ella autorizó las compras reclamadas en este proceso..” (Derivado 014).

Como soporte de lo indicado, el establecimiento bancario aportó con la grabación de la llamada realizada por la actora a BANCOLOMBIA en donde expresamente señaló: “*me he metido en un chicharrón grande, ... que a mí me llamaron una agencia .... cuando ellos me nombran a mi Bancolombia yo pensé que era de Bancolombia que me estaban llamando y resulta y pasa que no era de Bancolombia sino que eran unas agencias como de viajes ...y eran dos diferentes y como las dos ofrecían lo mismo entonces yo acepté y una me descargo a la cuenta 800 y la otra 500.....*”

Del anterior documento, se concluye que la señora **MARIA CECILIA OSORIO MARQUEZ**, de acuerdo con la grabación aceptó las transacciones y por ende no puede predicarse de Bancolombia ningún cumplimiento del contrato de tarjeta de crédito si se tiene en cuenta que por la reunión de situaciones generadas por un tercero y con la intervención expresa de la titular de la cuenta se dio como resultado que las dos operaciones se realizaran de forma exitosa, por lo que se declarará probada la excepción **OMISIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE SEGURIDAD POR PARTE DEL DEMANDANTE, CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA Y HECHO DE UN TERCERO**, por encontrarse evidencia de la aceptación por parte de la demandante de acuerdo con la grabación telefónica aportada al proceso. Finalmente, no se condenará en costas al no encontrarse causadas en los términos del artículo 365 del Código General del Proceso.

## DECISIÓN



Por 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,

**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción “**OMISIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE SEGURIDAD POR PARTE DEL DEMANDANTE, CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA Y HECHO DE UN TERCERO**” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia

**SEGUNDO:** Negar las pretensiones de la demanda por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**HECTOR ORLANDO MAURICIO MEDINA GAITAN**  
ASESOR  
GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*  
*HECTOR ORLANDO MAURICIO MEDINA GAITAN*  
*Revisó y aprobó:*  
*HECTOR ORLANDO MAURICIO MEDINA GAITAN*

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>1 de diciembre de 2021</u>  JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA Secretario