

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022138667-010-000

Fecha: 2022-08-24 20:26 Sec.día 1456

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

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 : 2022138667-010-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2022-3022  
Demandante : OLGA LUCIA CONDE HERNANDEZ  
  
Demandados : BANCO SERFINANZA S.A.

Encontrándose al despacho el expediente, en aplicación de lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, en concordancia con el numeral 2° del artículo 278 de la misma codificación, previo a proferir sentencia escrita procede esta Delegatura a pronunciarse sobre las pruebas solicitadas por las partes en la demanda y su contestación:

Se decretan las pruebas documentales allegadas con la demanda y su contestación, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue.

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente:

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero, la señora CONDE **RAMOS** desconoce una operación que afecto el saldo de su producto financiero terminado en el número 7198 el 07 de marzo de 2022 por valor de \$857.421, catalogándolo como fraude, solicita



que sea exonerada del pago de dicha compra, así como los intereses y gastos generados con ocasión de dicha operación y, expida paz y salvo (derivado 000).

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO SERFINANZA S.A.**, quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó “*HECHO SUPERADO*” y “*BUENA FE*” (derivado 007).

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (derivado 009), término que venció en silencio (derivado 010), por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

## II. CONSIDERACIONES

De conformidad con los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva “*las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.*”, en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor prevista en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

Sea lo primero indicar que la expedición de la Tarjeta Olímpica Mastercard terminada en \*\*\* 7198, objeto del presente proceso, obedece a la instrumentalización de un contrato de apertura de crédito y, dado el interés público que lo cobija, 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.

Teniendo en cuenta la naturaleza del producto financiero involucrado en la presente acción, en lo que concierne a lo pretendido por el demandante, observa la Delegatura que, con ocasión a la presente acción de protección al consumidor, la entidad financiera en su escrito de contestación de demanda manifestó que “*e la transacción objeto de reclamación fue reversada con todos los gastos generados. Por ello, solicito respetuosamente a esa Superintendencia dicte sentencia anticipada respecto del presente trámite al haber una carencia de objeto en el mismo ya que el mismo como se indicó se encuentra superado*”.

Al respecto, se ordenará al Banco demandado, dado que no adjunta los soportes correspondientes, remitir al demandante y a esta Delegatura, el extracto correspondiente a la tarjeta de crédito del actor, que permita visualizar lo aducido por la pasiva en la contestación de la demanda.

Con todo, se declarará que el objeto y causa de las pretensiones contenidas en el escrito de demanda, se encuentra satisfecho, pues ciertamente lo perseguido con el mismo se cumple con el reconocimiento de la entidad financiera en la contestación de la demanda y las actuaciones desplegadas por la misma para superar lo propio, siendo la solución de la controversia el objeto de la misma, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción denominada “*HECHO SUPERADO*”, sin perjuicio que la entidad demandada, deberá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión enviar el extracto y soportes antes referidos, so pena de entrar a determinar la procedencia de imponer la sanción prevista en el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con 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 propuesta por **BANCO SERFINANZA S.A.**, denominada “*HECHO SUPERADO*”, en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Ordenar a **BANCO SERFINANZA S.A.**, para que, en el término de QUINCE (15) días hábiles, siguientes a la notificación de la presente decisión, remita al demandante y a esta Delegatura, el extracto correspondiente a la tarjeta de crédito del actor, que permita visualizar lo aducido por la pasiva en la contestación de la demanda, esto es que se reverse la operación del 07 de marzo de 2022 por valor de \$857.421 junto con sus emolumentos y se remita paz y salvo.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

En firme esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES (E)

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



**MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO**

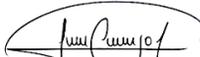
Copia a:

Elaboró:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

Revisó y aprobó:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<p align="center"><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p align="center">La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>25 de agosto de 2022</u></p> <p align="center"> <b>JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA</b> Secretario</p>

