

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023012533-010-000

Fecha: 2023-04-19 21:05 Sec.día 1146

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 80020-80020-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 : 2023012533-010-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-0538
Demandante : JACKELINE YEPES GIRALDO

Demandados : BANCO DE BOGOTA

Encontrándose al despacho el expediente, vencido el traslado de las excepciones previas formuladas en la contestación de la demanda, la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, observa configuración de los presupuestos consagrados en el numeral 2 del artículo 278 y 390 del Código General del Proceso, teniendo en cuenta que: i) el tipo de proceso es un verbal sumario, y ii) en el expediente reposan las pruebas suficientes sin necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas para resolver el fondo del litigio.

SENTENCIA

ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor, la señora **JACKELINE YEPES GIRALDO** demandó a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** a través de apoderado judicial solicitando “*PRIMERO: Solicito a esa Honorable entidad que ejerce Vigilancia Financiera (SUPERINTENDENCIA FINANCIERA), tener en cuenta lo narrado y lo expresamente evidenciado; anexos que hacen parte integral del presente escrito. Siendo el fin primordial, se exija al BANCO-BOGOTA, realizar las coordinaciones a que haya lugar para la cancelación de la tarjeta de crédito inactiva, y en consecuencia la exoneración del pago de la cuota de manejo, e imposición de cuotas nunca pactadas o dadas a conocer a mi poderdante por parte de la entidad financiera, y no en la forma que pretende la entidad financiera, que debe mi representada pagar algún tipo de imposición pecuniaria por concepto de fondo de garantías antioqueño, manifestado por la asesora telefónica que en el día de hoy 03-02-2023, llamo telefónicamente a la consumidora financiera en marras, la asesora del banco se identificó con el nombre de Paula Ortiz, la cual llamo del abonado telefónico 322- 2755926 a las 10: 11 am, al teléfono receptor de mi poderdante, de lo cual anexo pantallazo de registro de llamada telefónica. SEGUNDO: Solicito a esa Honorable entidad que ejerce Vigilancia Financiera (SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA), tener presente esta Demanda ya que es procedente para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable para mi representada la señora; JACKELINE YEPES GIRALDO (...) en calidad de Titular de la tarjeta de crédito, solicito sea revisado ampliamente la Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, con relación a los derechos que le asisten a mi mandante que solicita el amparo de sus*

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera



derechos, presuntamente vulnerados por entidades financieras y aseguradoras de créditos y que analógicamente guardan relación siendo el caso particular que se trae a colación, cobro de cuotas sobre productos financieros que no están activos. Claramente hemos encontrado que esta Corporación se ha pronunciado en varias ocasiones y ha considerado que, en estos eventos, la Demanda es procedente, en la medida que se trata de sujeto de especial protección (Consumidor financiera) y la entidad en posición dominante, los medios ordinarios no resultan eficaces para lograr la protección urgente de sus derechos fundamentales. Aunque el accionante cuenta con otros mecanismos de defensa, a los cuales se van a acudir en caso de que se llegaren a necesitar, se advierte de prima facie, se encuentra en estado de debilidad manifiesta, por la posición dominante de la entidad bancaria, Es eminente el perjuicio irremediable y gravísimo daño en el detrimento patrimonial que hoy se presenta, al continuar mi representada con una medida cautelar decreta al arbitrio de la demandada, sin los requisitos de la ritualidad procedimental judicial, conforme sea el asunto. TERCERO: ante el derecho de petición impetrado en la fecha 17 01-2023. A la fecha no se ha obtenido respuesta escrita, solo se obtiene una comunicación a manera de respuesta mediante la llamada telefónica que se relaciona en el hecho primera de la presente demanda.” (Derivado 0).

Resaltando en el acápite de cuantía que “La señora JACKELINE YEPES GIRALDO (...), estima el valor total de las pretensiones conforme al valor del cobro 122.100 pesos, y para quedar con la tarjeta cancelada debe de pagar a la entidad financiera la suma de \$197.150 pesos, que pretende la entidad financiera cobrar a mi representada. Por un producto financiero cuyo plástico no se encuentra activado” (Derivado 0), por lo que encuentra el Despacho que la presente controversia gira en torno al cobro de valores por parte de la entidad financiera y con cargo a una tarjeta de crédito.

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 7 de junio de 2022 (derivado 003) y fue debidamente notificada a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, quien en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas “INEXISTENCIA DE CAUSA Y DERECHO PARA CONTINUAR LA ACCIÓN – HECHO SUPERADO”, “AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS ESTRUCTURALES DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL INVOCADA – INEXISTENCIA DE HECHO, PERJUICIO Y RELACIÓN DE CAUSALIDAD.” E “INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR” indicando principalmente lo siguiente: “Carece de causa para demandar, por la siguiente razón: La tarjeta de crédito Visa Clásica número 450668*****4408, adquirida 26 de julio de 2022, la cual tenía un cupo de \$1.700.000, la cual se encuentra cancelada voluntariamente el día 23 de enero de 2023 y se procederá a: i. reversión de cobro de FGA por valor de \$202.300. y ii. reversión de las cuotas de manejo generadas desde septiembre a diciembre de 2022. Acorde a lo anterior, una vez se tengan los ajustes mencionados, en un lapso de 20 días hábiles, se procederá a generar el respectivo paz y salvo, el cual será aportado al presente proceso y remitido a la demandante.” agregando “En tales circunstancias, la demandante CARECE DE TODO DERECHO Y CAUSA PARA RECLAMAR AL BANCO un dinero que fue transferido conforme a una orden de pago proveniente de la demandante y/o remitida conforme al procedimiento de autenticación convenido, que impide su repudio actualmente.” (Derivado 007).

De las excepciones se corrió traslado a la parte demandante quien no se pronunció en el término previsto para ello.

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 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.

Sentado lo anterior, téngase que el otro 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 ibidem).

Ahora bien, frente a lo anterior 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*”.

Bajo el anterior contexto y analizadas en esta perspectiva las documentales allegadas por ambas partes, se puede advertir que el presente litigio se centra en determinar si existe responsabilidad contractual de **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** en relación con los cobros realizados con cargo al cupo de la tarjeta de crédito Visa Clásica terminada en el número *****4408 de titularidad de la señora **JACKELINE YEPES GIRALDO** y en caso afirmativo si hay lugar a acceder a las pretensiones de la demanda.

En virtud de lo anterior, para efectos de dar resolución a la controversia cabe poner de presente lo indicado por el establecimiento bancario en el escrito de contestación toda vez que **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** manifestó que (...) “*Carece de causa para demandar, por la siguiente razón: La tarjeta de crédito Visa Clásica número 450668*****4408, adquirida 26 de julio de 2022, la cual tenía un cupo de \$1.700.000, la cual se encuentra cancelada voluntariamente el día 23 de enero de 2023 y se procederá a: i. reversión de cobro de FGA por valor de \$202.300. y ii. reversión de las cuotas de manejo generadas desde septiembre a diciembre de 2022.*

Acorde a lo anterior, una vez se tengan los ajustes mencionados, en un lapso de 20 días hábiles, se procederá a generar el respectivo paz y salvo, el cual será aportado al presente proceso y remitido a la demandante.” (Derivado 007).

Ahora bien, teniendo en cuenta que el artículo 98 del Código General Del Proceso establece “*En la contestación o en cualquier momento anterior a la sentencia de primera instancia el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido*”, procederá esta Delegatura a emitir decisión conforme lo solicito el extremo demandante.

A partir de esto último, se encuentra que la parte demandada se allanó a las pretensiones de la demanda, sin embargo, a la fecha no se encuentra constatado en la actuación que la entidad financiera demandada haya procedido con el reintegro de la suma pretendida, y en consecuencia, si bien se encuentra configurada la carencia de objeto por allanamiento en las pretensiones por parte de la demandada, se le ordenará a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** que aporte con destino al presente proceso copia del paz y salvo de la tarjeta de crédito tarjeta de crédito Visa Clásica terminada en el número *****4408 de titularidad de la señora **JACKELINE YEPES GIRALDO** lo cual deberá ocurrir en un término máximo de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de esta providencia, realizando para el efecto las gestiones que sean necesarias.

Por todo lo anterior, este Despacho desde ya advierte que encuentra probada la excepción que el establecimiento bancario denominó: “*INEXISTENCIA DE LA CAUSA Y DERECHO PARA CONTINUAR LA ACCIÓN- HECHO SUPERADO*”, toda vez que el banco demandando se allanó a las pretensiones de la demanda y manifiesta expedir el paz y salvo del producto objeto de debate, por lo anterior se reitera que dará al banco demandado un término de 30 días hábiles para que aporte el paz y salvo indicado en el escrito introductorio.

Para concluir, debe tenerse en cuenta que el demandante no realizó ningún pronunciamiento en el traslado de las excepciones como ya se señaló, de manera que atendiendo al artículo 241 del Código General del Proceso según el cual “*el juez podrá deducir indicios de la conducta procesal de las partes*”, este despacho encuentra que en el presente litigio se ha dado en hecho superado puesto que lo pretendido a través de esta acción fue resuelto en los términos de la solicitud del accionante, siendo la solución de la controversia el objeto de esta, conforme al artículo 57 de la ley 1480 de 2011.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer estas causadas, en virtud del numeral 8 del artículo 365 del Código General del Proceso.

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.

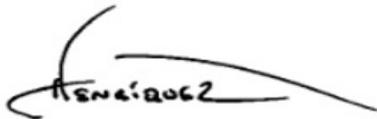
RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR probadas la excepción denominada “*INEXISTENCIA DE LA CAUSA Y DERECHO PARA CONTINUAR LA ACCIÓN- HECHO SUPERADO*”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

SEGUNDO: REQUERIR a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** para que en un término máximo de 30 días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, aporte con destino al presente proceso paz y salvo de la tarjeta de crédito tarjeta de crédito Visa Clásica terminada en el número *****4408 de titularidad de la señora **JACKELINE YEPES GIRALDO**.

TERCERO: Sin condena en costas.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>20 de abril de 2023</u>

 @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



MARCELA SUÁREZ

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario

 @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



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**