

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023031475-012-000

Fecha: 2023-05-31 10:50 Sec.día 235

Anexos: No  
Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES  
Destinatario: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

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 : 2023031475-012-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-1455  
Demandante : RUBIELA PATIÑO DE GRAJALES  
Demandados : BANCO SERFINANZA S.A.  
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 nuevas pruebas, previo el pronunciamiento de las allegadas y solicitadas por las partes, y en tal sentido se tendrán como tales las documentales allegadas a derivados 000, 007 y 011, en tanto, reflejan clara y contundentemente los hechos para la verificación materia de litigio, 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 PORCESAL

La señora **RUBIELA PATIÑO DE GRAJALES**, actuando en nombre propio, mediante escrito, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **BANCO SERFINANZA S.A.** a efecto de que se ordenara a la entidad demandada a “*Cancelar y/o Anular*



*la deuda ya que no fui gestora o participe de la compra anteriormente mencionada y esta me está afectado mi historial crediticio, mi capacidad de endeudamiento y todo lo que esto conlleva”.*

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó “HECHO SUPERADO y BUENA FE”.

Defensas que se fundamentan, en síntesis, en que las transacciones objeto de debate fueron reversadas y la entidad procedió a realizar los ajustes correspondientes a la cuenta.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora (derivado 008), término que venció en silencio. Luego de ello, se requirió a la entidad para que allegara los extractos que reflejaran el reembolso definitivo (derivado 010), así pues, **el BANCO SERFINANZA S.A.**, respondió al requerimiento allegando la documentación solicitada (derivado 011).

Así pues, 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

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 quienes son aquí parte.

Cumple advertir que la circunstancia objeto de debate radica en la realización de cinco (5) transacciones efectuadas de manera no presencial, por medio de la Tarjeta de Crédito Olímpica terminada en \*\*1921, cuyo titular es la demandante **RUBIELA PATIÑO DE GRAJALES**.

La relación contractual existente entre las partes y que no se discute, se enmarca en el contrato de apertura de crédito suscrito entre éstas, negocio tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de comercio, y definido como aquel: *“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”,* y a permitir su retiro en forma segura, cuya disponibilidad como en este caso puede ser de carácter rotatorio, entendiéndose por tal, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos *“serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato”*. Es del caso indicar que uno de los mecanismos a través de los cuales la entidad financiera puede poner a disposición las sumas de dinero dadas en mutuo, es mediante la emisión de una tarjeta de crédito, que opera como medio para realizar compras con cargo al cupo concedido, persistiendo las obligaciones contractuales derivadas del contrato celebrado entre las partes.

Cumple advertir que el contrato de apertura de crédito puesto a disposición mediante tarjeta de crédito, se enmarca en el escenario de protección al consumidor financiero, dentro de los que se

encuentran 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.

En su escrito de demanda, la señora **RUBIELA PATIÑO DE GRAJALES** indicó que el día 10 de septiembre del 2021 con su tarjeta de crédito Olímpica terminada en \*\*1921, se realizaron diversas transacciones no autorizadas por ella, por un valor total de cinco millones setecientos sesenta y cuatro mil ciento cincuenta y nueve pesos (\$5.764.159).

De conformidad con lo anterior, como sustento de las excepciones propuestas, la pasiva aportó en respuesta al requerimiento la comunicación del 24 de mayo de 2023 y soporte de envío, en el cual, se le informa a la demandante que la obligación está cancelada (derivado 011):

Respetada Señora Patiño:

De manera atenta, nos permitimos informarle, que nuestra área de seguridad realizó un análisis de su comportamiento transaccional y del soporte anexado por el comercio, quienes determinaron procedente la reversión de las compras reclamadas por deferencia comercial, reversiones que fueron aplicadas por medio de pagos con fechas 23 de mayo de 2023 y 27 de abril de 2023.

Adjuntamos evidencia de las reversiones aplicadas en su producto:

| APLICACION | TRANSACCIO | TRANSACCION    | ESTABLECIMIENTO | VALOR        |
|------------|------------|----------------|-----------------|--------------|
| 23/05/2023 | 23/05/2023 | PAGO POR AJUST | OLIMPICA PPAL   | 24.909,00    |
| 28/04/2023 | 27/04/2023 | PAGO POR AJUST | OLIMPICA PPAL   | 5.764.159,00 |

En Banco Serfinanza, nunca le solicitaremos el número de sus productos, ni sus fechas de vencimiento, ni el código de seguridad, ni su clave de avances. No se exponga a Fraudes NO comparta sus usuarios, ni sus claves de canales, ni los números que recibas como mensaje texto que contengan PIN o clave OTP.

Anexamos paz y salvo de la obligación. (Anexo 1)

Aunado a lo anterior, obra como prueba documental aportada por la pasiva, en respuesta al requerimiento, el paz y salvo de la obligación en cuestión con la Tarjeta de Crédito Olímpica terminada en \*\*1921:

#### A QUIEN INTERESE

Nos permitimos certificar que el (la) Sr. (a) RUBIELA PATINO DE GRAJALES, (TITULAR) identificado(a) con CÉDULA DE CIUDADANÍA N° 38974499, se encuentra a **PAZ Y SALVO** por todo concepto con su obligación No 5432808848111921 con esta entidad.

**BANCO SERFINANZA** Se reserva la posibilidad de efectuar el cobro de cualquier transacción realizada y no cobrada con anterioridad y se encuentre debidamente documentada y contabilizada (En los términos del artículo 880 del Código de Comercio).

Se expide la presente certificación a los (24) días del mes de **MAYO** de 2023 , a solicitud de la parte interesada

En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas de la entidad demandada, pues dicho término venció en silencio, habrá de estarse a la prueba documental no discutida que en forma oportuna fue allegada al plenario, que permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue 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.

En ese orden de ideas, este Despacho advierte que las pretensiones de la demanda dirigidas a suspender el cobro por concepto de las transacciones comerciales enmarcadas en los hechos de la demanda y la abstención de generar reporte negativo a las centrales de riesgo financiero, se encuentran satisfechas y superadas, en virtud de que **BANZO SERFINANZA S.A.** acreditó la realización de las devoluciones pretendidas, con prueba documental que obra en el plenario, que no fue desconocida ni controvertida por el actor. En consecuencia, se tendrá por probada la excepción propuesta por la demandada “HECHO SUPERADO”, lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda y releva a esta Delegatura al análisis de los demás medios exceptivos propuestos, al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso.

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,

### III. RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción propuesta por la demandada de “HECHO SUPERADO”, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** en consecuencia las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**HILDA BIBIANA DEL PILAR ECHEVERRY SOLANILLA**  
ASESOR  
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

*Elaboró:*

**JENNIFER TATIANA VERDUGO BERDUGO**

*Revisó y aprobó:*

**--HILDA BIBIANA DEL PILAR ECHEVERRY SOLANILLA**

|  |
|--|
| <b>Superintendencia Financiera de Colombia</b><br><b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b><br>Notificación por Estado   |
| La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado<br>Hoy <u>1 de junio de 2023</u><br><br><b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b><br>Secretario |