

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022189587-012-000

Fecha: 2023-05-25 11:27 Sec.día325

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 : 2022189587-012-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2022-5477  
Demandante : ROMELL BERNARDO CARABALLO GUERRERO  
Demandados : BANCO SERFINANZA 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 que ya se hizo la devolución de las sumas solicitadas por el demandante, 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:

### SENTENCIA

La señora **ROMELL BERNARDO CARABALLO GUERRERO**, actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra del **BANCO SERFINANZA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, en la cual pretende que la entidad financiera realice los ajustes y reembolso respecto de las transacciones realizadas el 2 de julio de 2022 con cargo a la tarjeta de crédito Olímpica, así como de los intereses causados a la fecha (derivado 000).

La demanda fue admitida y notificada al **BANCO SERFINANZA S.A.**, quien en término contestó y propuso excepciones de mérito, las cuales se soportan en que la entidad financiera ya atendió a lo solicitado por la demandante en tanto ya realizó procedió con la reversión de las transacciones solicitadas y se encuentra en paz y salvo con la obligación (derivado 007).

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (derivado 008) el cual, venció en silencio, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, y frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

### CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, 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 la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual.

Sea lo primero indicar que la relación contractual, 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.

Así pues, se advierte que la circunstancia objeto de debate radica en que la señora **ROMELL BERNARDO CARABALLO GUERRERO**, solicita que la entidad financiera realice el reembolso respecto de las transacciones desconocidas hechas con su tarjeta de crédito el pasado 2 de julio de 2022, puesto que fueron objeto de suplantación (derivado 000).

En respuesta a lo anterior, la entidad demandada adujo como sustento de sus excepciones, que ya acató la solicitud de la demandante y realizó la reversión de las transacciones solicitadas por la demandante, al respecto indica: “*A la fecha, la situación expuesta por el accionante en la demanda se encuentra superada debido a que ya se realizaron los ajustes correspondientes y la modificación en las centrales de riesgo*” (derivado 007).

A la vez, en respuesta al requerimiento hecho por el Despacho mediante auto de trámite de fecha del 13 de marzo de 2023, la entidad financiera señaló: “*(..) Banco Serfinanza procedió con la reversión de las transacciones realizadas el 2 de julio de 2022 con cargo a la TC \*\*\*\*9351, quedando la obligación sin saldo adeudado (...)*” (derivado 011). Así pues, adjunta paz y salvo que evidencia la cancelación de la obligación objeto de discusión:

Nos permitimos certificar que el (la) Sr. (a) ROMELL BERNARDO CARABALLO GUERRERO, (TITULAR) identificado(a) con CÉDULA DE CIUDADANÍA N° 73139281, se encuentra a **PAZ Y SALVO** por todo concepto con su obligación No 5432804189199351 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 (14) días del mes de **MARZO** de 2023 , a solicitud de la parte interesada

Lo expuesto permite declarar probada la excepción “**HECHO SUPERADO**” lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda y releva a esta Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8° 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,

### DECISIÓN

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 llamada hecho superado.

**SEGUNDO:** Denegar las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

En firme esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

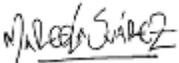
**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIDY ARNOLDO SERRANO GARCÉS**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO  
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

*Elaboró:*  
**JENNIFER TATIANA VERDUGO BERDUGO**  
*Revisó y aprobó:*  
**--DIDY ARNOLDO SERRANO GARCÉS**

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>26 de mayo de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>

 @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**