

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023063509-020-000



Fecha: 2023-09-11 15:54 Sec.día1067

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 : 2023063509-020-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-2721
Demandante : CARLOS ARTURO PARRA ACOSTA

Demandados : AV VILLAS

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de practicar el interrogatorio de parte decretado ni de decretar ni practicar alguna prueba de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente

SENTENCIA

ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor el señor Carlos Arturo Parra Acosta manifiesta que el día 7 de noviembre de 2022 realizó un pago de \$291.472 y que por error realizó otro pago por \$291.472; por lo que el 8 de noviembre de 2022 solicitó a Banco Comercial Av Villas S.A. la devolución del dinero pagado de más, quien indicó que haría la devolución al mes siguiente; no obstante en el mes de diciembre de 2022 le llegó un cobro muy caro del producto y esto se debió a que la devolución del dinero que solicitado le fue entregado por parte de la entidad vigilada demandada como un préstamo, por lo que pretende “Que se obligue a (BANCO AV VILLAS- DEMANDADO), al (reintegro, devolución o cualquier otra pretensión relacionada exclusivamente con la ejecución o cumplimiento de obligaciones originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero), por la suma de (\$291.472) DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS M/CTE” y “ADICIONALMENTE LOS INTERESES QUE ELLOS QUIEREN COBRAR POR LOS 36 MESES, ME LOS PAGUEN POR INJUSTO COBRO.” (derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto admisorio del 14 de junio de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a Banco Comercial Av Villas S.A. que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas, entre otras las excepciones tituladas “LOS PAGOS REALIZADOS POR

EL DEUDOR SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE APLICADOS AL CREDITO; COBRO DE LO NO DEBIDO; APLICACIÓN DEL CONTRATO; HECHO SUPERADO” (derivado 010).

De las excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 012) quien se mantuvo silente, por lo que se fijó fecha para audiencia de conciliación en la cual se declaró fallida esta etapa y se dispuso el ingreso del expediente al Despacho para sentencia escrita (derivado 019).

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 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 del contrato de apertura de crédito, celebrado entre el señor Carlos Arturo Parra Acosta y Banco Comercial Av Villas S.A.

Como punto de partida, es del caso señalar que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma (derivados 000 y 010) las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de apertura de crédito tipificado 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 utilidades 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 por razón de su propia naturaleza dicho contrato puede ser instrumentalizado a través de la emisión de una tarjeta de crédito mediante la cual el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio o en la obtención de dinero en efectivo a través de diferentes canales transaccionales.

De igual manera, es de resaltar que el ejercicio de la actividad financiera conlleva implícitamente que la entidad vigilada por esta Superintendencia cumpla con los deberes especiales que le son exigibles y asuma los riesgos inherentes de los diferentes canales que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos los que nacen de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios.

En ese orden, observa la Delegatura que en efecto el demandante conforme al extracto del mes de octubre de 2022 debía realizar un pago mínimo de su tarjeta de crédito terminada en 4455 por valor de \$291.472 (derivado 010).



0080 20 DE JULIO

CARLOS A PARRA ACOSTA
CL 155 BIS 8 19
11001 BOGOTÁ D.C.

**ESTADO DE CUENTA
TARJETA DE CRÉDITO**

INTERESES DE MORA			0.00	E.A
FECHA FACTURACIÓN			TARJETA NÚMERO	PAGINA
DIA	MES	AÑO		
10	10	2022	5229733012814455	1
CUPO TOTAL			CUPO DISPONIBLE	
\$12,500,000			\$8,045,890.00	

PAGUE HASTA	DIA	MES	AÑO	PAGO MINIMO	PAGO MINIMO REDUCIDO	PAGO TOTAL	SALDO A SU FAVOR	CUENTA PARA DEBITO AUTOMATICO
	01	11	2022	\$291,472.00	\$182,267.00	\$4,454,109.66	\$0.00	0-0-0

COMPROBANTE NÚMERO	DIA	MES	AÑO	DETALLE	TASAS INTERESES EA	VALOR COMPRA	CARGOS Y ABONOS	SALDO CREDITO DIFERIDO	CUOTAS TOTAL	FACT	PEND
3380	10	10	22	SEGURO DE VIDA DEUDOR	0.00	\$0.00	\$3,750.00	\$0.00	00	00	00
3360	10	10	22	CUOTA DE MANEJO	0.00	\$0.00	\$19,050.00	\$0.00	00	00	00
0000	10	10	22	INTERESES FACTURADOS	0.00	\$0.00	\$37,413.94	\$0.00	00	00	00
4807	02	10	22	PAGO MES OFICINA	0.00	\$0.00	\$-297,304.00	\$0.00	00	00	00
0111	21	04	21	COMPRA CARTERA	10.69	\$2,939,186.00	\$81,638.43	\$1,469,491.86	36	18	18
0113	21	04	21	COMPRA CARTERA	10.69	\$2,980,438.00	\$82,789.94	\$1,490,219.08	36	18	18
0115	21	04	21	COMPRA CARTERA	10.69	\$1,276,674.00	\$35,463.16	\$638,337.12	36	18	18
0117	21	04	21	COMPRA CARTERA	10.69	\$1,129,180.00	\$31,366.11	\$564,590.02	36	18	18

Y que conforme se detalla en el extracto del mes de noviembre de 2022 realizo 2 pagos de \$291.472, a su producto tarjeta de crédito terminada en 4455:



0080 20 DE JULIO

CARLOS A PARRA ACOSTA
CL 155 BIS 8 19
11001 BOGOTÁ D.C.

**ESTADO DE CUENTA
TARJETA DE CRÉDITO**

INTERESES DE MORA			0.00	E.A
FECHA FACTURACIÓN			TARJETA NÚMERO	PAGINA
DIA	MES	AÑO	5229733012814455	1
10	11	2022		
CUPO TOTAL			CUPO DISPONIBLE	
\$12,500,000			\$8,568,091.00	

PAGUE HASTA	DIA	MES	AÑO	PAGO MINIMO	PAGO MINIMO REDUCIDO	PAGO TOTAL	SALDO A SU FAVOR	CUENTA PARA DEBITO AUTOMATICO
	01	12	2022	\$275,808.00	\$168,275.00	\$3,931,908.11	\$0.00	0-0-0

COMPROBANTE NÚMERO	DIA	MES	AÑO	DETALLE	TASAS INTERESES EA	VALOR COMPRA	CARGOS Y ABONOS	SALDO CREDITO DIFERIDO	CUOTAS TOTAL	FACT	PEND
2260	10	11	22	SEGURO DE VIDA DEUDOR	0.00	\$0.00	\$4,415.00	\$0.00	00	00	00
2240	10	11	22	CUOTA DE MANEJO	0.00	\$0.00	\$19,050.00	\$0.00	00	00	00
0000	10	11	22	INTERESES FACTURADOS	0.00	\$0.00	\$37,277.45	\$0.00	00	00	00
0374	03	11	22	PAGO MES OFICINA	0.00	\$0.00	\$-291,472.00	\$0.00	00	00	00
9760	01	11	22	PAGO MES OFICINA	0.00	\$0.00	\$-291,472.00	\$0.00	00	00	00
0111	21	04	21	COMPRA CARTERA	10.69	\$2,939,186.00	\$65,445.52	\$1,112,573.92	36	19	17
0113	21	04	21	COMPRA CARTERA	10.69	\$2,980,438.00	\$82,789.94	\$1,407,429.14	36	19	17
0115	21	04	21	COMPRA CARTERA	10.69	\$1,276,674.00	\$35,463.16	\$602,873.96	36	19	17
0117	21	04	21	COMPRA CARTERA	10.69	\$1,129,180.00	\$31,366.11	\$533,223.91	36	19	17

Al respecto, vale la pena memorar lo manifestado por la entidad bancaria en su escrito de contestación, en los siguientes términos: "(...) el 03 de Noviembre de 2023 en la central de reclamos del Banco se radicó una reclamación con el número 12469750, con la siguiente descripción: "CLIENTE SOLICITA EL AJUSTE DEL PAGO REALIZADO EN SU TC NO.5*****4455 EL DIA 03112022 POR VALOR DE 291,472, YA QUE SE REALIZO DOS VECES,GRACIAS." por lo que de acuerdo con la solicitud de reintegro se procedió con la reversión del valor abonado, siendo necesario restituir el saldo cancelado inicialmente, lo cual, se realizó mediante un cargo a la tarjeta por valor de \$291.472,00, bajo el detalle "REVERSION PAGO" (Negrilla fuera de texto). (Derivado 010).

Y, como soporte de su dicho aportó el extracto del mes de diciembre de 2022:



**ESTADO DE CUENTA
TARJETA DE CRÉDITO**

0080 20 DE JULIO

CARLOS A PARRA ACOSTA
CL 155 BIS 8 19
11001 BOGOTÁ D.C.

INTERESES DE MORA			0.00	E.A
FECHA FACTURACIÓN			TARJETA NÚMERO	PAGINA
DIA	MES	AÑO	5229733012814455	1
11	12	2022		
CUPO TOTAL			CUPO DISPONIBLE	
\$12,500,000			\$8,493,331.00	

PAGUE HASTA	DIA	MES	AÑO	PAGO MINIMO	PAGO MINIMO REDUCIDO	PAGO TOTAL	SALDO A SU FAVOR	CUENTA PARA DEBITO AUTOMATICO
	02	01	2023	\$565,634.00	\$168,752.00	\$4,006,668.83	\$0.00	0-0-0

COMPROBANTE NÚMERO	DIA	MES	AÑO	DETALLE	TASAS INTERESES EA	VALOR COMPRA	CARGOS Y ABONOS	SALDO CREDITO DIFERIDO	CUOTAS TOTAL	PAGO	PAGO
8620	11	12	22	SEGURO DE VIDA DEUDOR	0.00	\$0.00	\$4,415.00	\$0.00	00	00	00
8600	11	12	22	CUOTA DE MANEJO	0.00	\$0.00	\$21,350.00	\$0.00	00	00	00
0000	11	12	22	INTERESES FACTURADOS	0.00	\$0.00	\$33,331.72	\$0.00	00	00	00
2413	01	12	22	PAGO MES OFICINA	0.00	\$0.00	\$-275,808.00	\$0.00	00	00	00
6456	03	11	22	REVERSION DE PAGO CO	38.61	\$291,472.00	\$291,472.00	\$0.00	01	01	00
0111	21	04	21	COMPRA CARTERA	10.69	\$2,939,186.00	\$65,445.47	\$1,047,127.63	36	20	16
0113	21	04	21	COMPRA CARTERA	10.69	\$2,980,438.00	\$82,789.94	\$1,324,639.20	36	20	16
0115	21	04	21	COMPRA CARTERA	10.69	\$1,276,674.00	\$35,463.16	\$567,410.80	36	20	16
0117	21	04	21	COMPRA CARTERA	10.69	\$1,129,180.00	\$31,366.11	\$501,857.80	36	20	16

Ahora bien, frente a la controversia acá planteada, le corresponde entonces a este Despacho establecer si Banco Comercial Av Villas S.A. es contractualmente responsable por el cobro que se le está haciendo al demandante de \$291.472 antes relacionado, con cargo a la tarjeta de crédito terminada en 4455 de titularidad del actor, quien sostiene no haber autorizado que se cargara la reversión solicitada como una compra y por ende no está dispuesto a asumir los intereses que ha generado dicha operación.

Al respecto, téngase en cuenta lo manifestado por la entidad vigilada en la respuesta de fecha 31 de marzo de 2023:

El 01 de noviembre de 2022, se realiza un pago de \$291.472,00, a su tarjeta de crédito 5229*****4455, con este fue cancelado el pago mínimo facturado al corte 10 de octubre de 2022.

Sin embargo, este pago fue aplicado dos veces, abonando otro por \$291.472,00, con este se canceló parte del saldo total de la deuda, por este motivo, al corte de noviembre de 2022 se reflejó un saldo total de \$3.931.908,11.

Ahora bien, de acuerdo con su solicitud de reintegro de este segundo abono, se procedió con la reversión, por lo tanto, fue necesario restituir el saldo cancelado inicialmente, lo cual, se realizó mediante un cargo a la tarjeta por valor de \$291.472,00, bajo el detalle "REVERSION PAGO" diferido inicialmente a un mes.

No obstante, el plazo sobre esta transacción fue modificado a 36 meses, debido a que la facturación con corte de diciembre de 2022 fue cancelada por el valor mínimo reducido.

A corte 22 de marzo de 2023, su tarjeta presenta un saldo total de \$3.678.040,00, con estado normal al día.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

Y lo manifestado en la contestación de la demanda:

Lo cierto es que el 03 de Noviembre de 2023 en la central de reclamos del Banco se radicó una reclamación con el número 12469750, con la siguiente descripción: “*CLIENTE SOLICITA EL AJUSTE DEL PAGO REALIZADO EN SU TC NO.5*****4455 EL DIA 03112022 POR VALOR DE 291,472, YA QUE SE REALIZO DOS VECES, GRACIAS.*” por lo que de acuerdo con la solicitud de reintegro se procedió con la reversión del valor abonado, siendo necesario restituir el saldo cancelado inicialmente, lo cual, se realizó mediante un cargo a la tarjeta por valor de \$291.472,00, bajo el detalle “REVERSION PAGO”:

Para efectos de la resolución del citado problema jurídico, observa esta Delegatura que Banco Comercial Av Villas S.A. señaló como fundamento de las excepciones propuestas en su escrito de contestación de la demanda, que el saldo actual de la tarjeta de crédito corresponde a los usos del producto y los intereses generados, lo cuales se han liquidado a la tasa de interés pactada, por lo que no existen saldos pendientes de devolución a favor del cliente.

Ahora bien, revisando la facturación señalada en los extractos a derivado 10, que el banco en vez de proceder al reembolso aludido, procedió el día 3 de noviembre de 2022 a cargar la suma de \$291.472, como una utilización y no como un pago, es decir que en vez de realizar el reembolso del dinero pagado de más por el consumidor, le cargó dicha suma como si hubiera sido un consumo del demandante efectuado a su tarjeta de crédito, incluso colocando dicha utilización a una tasa de interés del 38,61% en términos efectivos anuales. Lo anterior, es fácilmente identificable pues los pagos efectuados por el consumidor en 3 de noviembre de 2022, y que se relacionan con anterioridad entrara a restar en el saldo de la tarjeta de crédito y no a sumar como pasa con el cargo que se evidencia realizó el banco para la misma fecha.

Nótese por demás que el demandante probó haber realizado dos pagos con números de identificación CUS 1734336832 y 1734315126, por \$291.472 cada uno. por lo que no tiene acreditación el argumento del banco de que supuestamente se cargó dos veces un pago del demandante y que por ello, se procedió a reembolsarlo imputando una tasa de interés.

De lo anterior es posible concluir que el dinero que está siendo cobrado al demandante con cargo a su tarjeta de crédito, corresponde a la misma suma que correspondía ser reversada por el banco, y que fue solicitada por el consumidor el 3 de noviembre de 2022, a través de reclamación radicada con el número 12469750, por lo que se observa acreditado un claro incumplimiento contractual del banco, ya que no solo no resultaba procedente un cobro por valor de \$291.472, ni tampoco la causación de intereses y demás gastos derivados de dicha suma; sino que además, el banco omitió devolver al consumidor la suma de \$291.472 conforme a lo que se había comprometido, encontrándose así acreditada la responsabilidad contractual de la entidad financiera demandada.

Con base en lo anterior, se advierte que se declararán no probadas las excepciones que Banco Comercial Av Villas S.A. intituló de “*LOS PAGOS REALIZADOS POR EL DEUDOR SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE APLICADOS AL CREDITO; COBRO DE LO NO DEBIDO; APLICACIÓN DEL CONTRATO; HECHO SUPERADO*”.

En este orden de ideas, se condenará a Banco Comercial Av Villas S.A. a que, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia, pague al demandante la suma de \$291.472 y además, deberá proceder a realizar los ajustes internos necesarios para eliminar la utilización que bajo el título de “REVERSIÓN DE PAGO CO” junto con los intereses y demás emolumentos que con base en la misma se hubieren causado y cobrado al demandante, para lo cual deberá liquidar nuevamente la aplicación de pagos que respecto de tal transacción se hubiere efectuado en la tarjeta de crédito, aplicando

todo pago que el demandante hubiere efectuado respecto de dicha operación por concepto de intereses y demás emolumentos, dirigiéndolos al capital de la tarjeta de crédito.

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 no probadas las excepciones de mérito que la pasiva denominó “*LOS PAGOS REALIZADOS POR EL DEUDOR SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE APLICADOS AL CREDITO; COBRO DE LO NO DEBIDO; APLICACIÓN DEL CONTRATO; HECHO SUPERADO*”, conforme lo expuesto en esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable a BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por el señor CARLOS ARTURO PARRA ACOSTA respecto del cobro de la reversión solicitada el 3 de noviembre de 2022, por valor de \$291.472 con cargo a la tarjeta de crédito terminada en 4455.

TERCERO: CONDENAR a la BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. a pagar al demandante señor CARLOS ARTURO PARRA ACOSTA la suma de doscientos noventa y un mil cuatrocientos setenta y dos pesos m/cte (\$291.472) y además, a realizar los ajustes internos necesarios para eliminar la utilización que bajo el título de “REVERSIÓN DE PAGO CO” cargó a la tarjeta de crédito el 3 de noviembre de 2022, junto con los intereses y demás emolumentos que con base en la misma se hubieren causado y cobrado al demandante, para lo cual deberá liquidar nuevamente la aplicación de pagos que respecto de tal transacción se hubiere efectuado en la tarjeta de crédito, aplicando todo pago que el demandante hubiere efectuado respecto de dicha operación por concepto de intereses y demás emolumentos, dirigiéndolos al capital de la tarjeta de crédito. Lo anterior, deberá hacerlo en un término no mayor a veinte (20) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente decisión.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por Banco Comercial Av Villas S.A. dentro de los **DIEZ (10) DÍAS** hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

CUARTO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:

DARLING YARITZA VARGAS RODRIGUEZ

Revisó y aprobó:

OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>12 de septiembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>