

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023081100-011-000



Fecha: 2023-09-18 19:10 Sec.día1297

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remitente: 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 : 2023081100-011-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3534
Demandante : KAREN ROLDAN LONDOÑO

Demandados : BANCOLOMBIA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular (derivados 010), de conformidad al numeral 2 del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes en el expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna 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, la señora **KAREN ROLDAN LONDOÑO** pretende: *“Que se obligue a Bancolombia, a la devolución del dinero que fue robado virtualmente de mi tarjeta de crédito, dándome las garantías del seguro de la tarjeta de crédito que tengo derecho como víctima de este robo 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 \$2.000.000 PESOS M/CTE”.* (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 3 de agosto de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, solicitando se declare probada la excepción denominada de *“HECHO SUPERADO”* (Derivado 008).

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 entre quienes son aquí parte.

Para efectos de abordar la controversia materia de análisis, téngase en cuenta que no se somete a discusión que entre las partes se celebró contrato de apertura de crédito para cuyo manejo se expidió la tarjeta de crédito No. ***5152, el cual se tipifica 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 ibídem).

Señalado el contenido y alcance del contrato de apertura de crédito, es del caso indicar que existen diversos mecanismos a través de los cuales el establecimiento de crédito otorgante puede poner a disposición las sumas de dinero dadas en mutuo, entre los que se encuentran: la emisión de una tarjeta de crédito para ser utilizada en establecimientos de comercio afiliados a la red de pagos de bajo valor, para que el consumidor adquiera bienes y servicios en aquellos establecimientos mercantiles, como el caso que nos ocupa.

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 los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente aportadas, encontrando que la pasiva como sustento de la excepción y en relación con la pretensión manifiesta que: “*Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, encontramos que el día 11 de julio del año 2023, se realizó el abono de las reclamaciones por fraude por valor de \$2.000.000.00, a la tarjeta de crédito American Express, terminada ***5152, como se puede evidenciar en el extracto aportado como prueba a la presente demanda y al saldo que nos arroja el sistema, consultado al momento de la presente contestación: (...) Teniendo en cuenta lo anterior, el hecho que originó la demanda se superó en el momento en que mi representada realizó los abonos solicitados por la demandante. Conforme a ello la acción de protección al consumidor pierde eficacia ya que, con el cumplimiento de lo solicitado, ya no hay controversia que deba ser objeto de decisión por parte de la Superintendencia*” (Derivado 008).

Como sustento de su dicho la entidad aportó el extracto de la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante cuyo periodo facturado desde 30/06/2023 hasta 30/7/2023 en el cual se advierten dos abonos cada uno por valor de \$1.000.000 para un total de \$2.000.000 registrados el mismo 11/7/2023, bajo el concepto ABONO RECLAMACIÓN FRAUD, documental que no fue desconocida por la parte actora y que tiene la virtualidad de acreditar que la única pretensión ha sido satisfecha.

Así las cosas, este Despacho desde ya advierte que encuentra probada de oficio la carencia actual de objeto por proceder la pasiva al allanamiento de las pretensiones de la demanda.

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 probada de oficio carencia actual de objeto por proceder al allanamiento de las pretensiones de la demanda, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

SEGUNDO: DECLARAR satisfecha la única pretensión de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

TERCERA: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

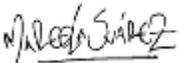
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DALIA INES LOPEZ FARFAN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:

Elaboró:
DALIA INES LOPEZ FARFAN
Revisó y aprobó:
DALIA INES LOPEZ FARFAN

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>19 de septiembre de 2023</u>
 MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario