

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023053681-012-000



Fecha: 2023-09-20 07:48 Sec.día108

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES
TRES
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 : 2023053681-012-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-2297
Demandante : EVELINA TORRES GONZÁLEZ
Demandados : BANCO SERFINANZA S.A.
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 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, 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

Mediante escrito, la señora **EVELINA TORRES GONZALEZ** demandó a **BANCO SERFINANZA S.A.**, a efecto de que se ordenará a la demandada proceda la “*devolución del dinero de compra realizada por valor de 370.000 mil pesos por concepto de compra [...] y la “cancelación de tarjeta de serfinanzas y eliminación del valor de \$120.000 mil pesos por concepto de seguro [...].”*

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, “*HECHO SUPERADO*”, “*TARJETA HABIENTE REALIZÓ VOLUNTARIAMENTE LA ADQUISICIÓN DE LA ASISTENCIA CON METLIFE*” y “*BUENA FE*” las cuales se fundaron en que el banco accedió a la reversión de la compra no reconocida, razón por la cual no existe orden alguna a emitir sobre este aspecto en tanto las pretensiones de la demanda fueron satisfechas, y que la demandante accedió a contratar la póliza de seguro materia de discusión.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien se opuso a las excepciones propuestas por la activa, en tanto, indica que no le permiten devolver la tarjeta de crédito objeto de debate por tener un monto adeudado correspondiente al seguro que afirma no haber contratado.

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.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma (derivados 000 y 007) 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, el cual por razón de su propia naturaleza 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 para para la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

Al respecto, téngase en cuenta que la señora **EVELINA TORRES GONZALEZ** pretende a través del ejercicio de la acción de protección al consumidor que, en primer lugar, se reverse la compra realizada el 15 de octubre de 2022 con la tarjeta de crédito No. ***6395 debido a que estas obedecieron a un hurto del producto señalado. En segundo lugar, solicita que se le cancele la tarjeta de crédito No. ***6395, eliminando el valor de \$120.000 pesos adeudados por concepto de seguro.

Frente a la primera pretensión, la entidad demandada manifiesta que accede a la misma y efectivamente realiza la reversión de la compra señalada y acredita el cumplimiento de esa pretensión allegando el resultado de la investigación adelantada por **BANCO SERFINANZA S.A.** de cara al desconocimiento de la transacción manifestada por la demandante, en donde se indica que se accede al ajuste de la operación por encontrarse fuera del perfil transaccional como se ve a continuación:

- Al verificar el histórico transaccional del cliente se observó que antes de la transacción reclamada realizó movimientos de manera presencial en SUPERTIENDA OLIMP, STO 120, entre otros.
- Se verificó que el Banco Serfinanza cumplió con la notificación de la transacción aprobada al cliente mediante SMS.
- De acuerdo al análisis realizado, se autoriza ajuste de las transacciones realizadas por valor total de \$370.860 con cargo a la cuenta 169010015 (Reclamos compañía de seguros), toda vez que, se encuentra fuera del perfil transaccional de reclamante y se evidenció que la firma en soportes difiere con la de reclamante, de igual forma, se generó bloqueo oportuno del producto. Así mismo, deben ser ajustados los intereses y tarifas asociadas a la ejecución de la transacción.

Ahora, es de resaltar que, frente a esta manifestación, la acá demandante en el escrito que recorriera las excepciones planteadas en la contestación (derivado 09), no realizó manifestación alguna, frente a la compra del 15 de octubre de 2022, objeto de devolución por el Banco, oponiéndose o negando la misma, pues manifiesta que la deuda a la fecha se circunscribe al seguro, esto es el valor de las primas causadas y cargadas a la TC, y así se desprende del extracto del mes de febrero de 2023, donde la operación del 15 de octubre de 2022 no se ve reflejada.

Ahora, frente a la pretensión relacionada con la cancelación del producto materia de debate y a la eliminación del valor cobrado por concepto de seguro, la pasiva manifiesta no acceder a tal requerimiento en tanto, el seguro objetado fue contratado por la señora **EVELINA TORRES GONZALEZ** al adquirir el producto TC terminado en ***6395 y que, en consecuencia, el cobro se realiza en debida forma.

Decantado lo anterior se encuentra que el objeto a resolver en la presente controversia consiste en establecer si existe responsabilidad civil contractual de **BANCO SERFINANZA S.A.** por el cobro de \$120.000 por concepto de seguro ofrecido por la aseguradora Metlife.

Del material probatorio aportado y no discutido por las partes, se puede sustraer, que en virtud a la existencia del contrato la señora **EVELINA TORRES GONZALEZ** suscribe una "solicitud/certificado individual de seguro de accidentes personales – sorteo seguro" en donde se presentan los datos de la accionante, así como su firma y huella dactilar, como se ve a continuación.

MetLife **Solicitud / Certificado individual de seguro de accidentes personales - Sorteo seguro** **Serfinanza**

Asegurador: MetLife Colombia Seguros de Vida S.A. Este certificado individual de seguros accede a la póliza matriz No. 1055806 Certificado No. []

Datos generales del tomador
BANCO SERFINANZA S.A. NIT: 860.043.186-6 Fecha de diligenciamiento: []/ []/ []
 El tomador actúa por cuenta de sus clientes, titulares de la tarjeta de crédito Olímpica

Datos generales del asegurado principal
 Nombres: **EVELINA** Apellidos: **TORRES GONZALEZ** Fecha de nacimiento: **16 05 1957**
 Tipo de identificación: CC CE No. de identificación: **22 971 521 512 626 667** Sexo: M F Ciudad: **Cartagena**
 Ocupación: **Independiente** Dirección: **Sonzonando + 14-82-25** Correo electrónico: []

Coberturas	Valor asegurado		
	Plan 1	Plan 2	Plan 3
Muerte accidental	\$30.000.000	\$40.000.000	\$50.000.000
Renta diaria por hospitalización accidental y por enfermedad	\$50.000	\$75.000	\$100.000
Oncológico	\$10.000.000	\$20.000.000	\$20.000.000
Asistencia médica Plus ✓ Orientación médica telefónica. ✓ Orientación odontológica telefónica. ✓ Coordinación de médico a domicilio. ✓ Coordinación telefónica de citas médicas. ✓ Coordinación de examen preventivo.	Incluida	Incluida	Incluida
Prima mensual	\$18.900	\$24.900	\$27.900

Beneficiarios gratuitos del asegurado principal

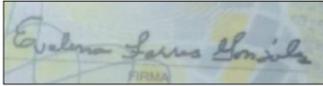
Firma Autorizada **Identificado con** CC CE No. **22-971521** De **Evelina Torres Gonzalez** Firma Asegurado **Evelina Torres Gonzalez** Huella

Nombre del asesor comercial: **UPARIC** Cédula menor: **77200** De: **C** Ciudad: **C** Teléfono: **C**

MetLife Colombia Seguros de Vida S.A. Compañía de Seguros
 Bogotá D.C. Cra. 7 No. 99-93 Piso 17 (01 Principal) - Líneas de Atención al Cliente: 01 8000 912 200, en Bogotá: 307 7049 - servicio.cliente@metlife.com.co - www.metlife.com.co

Cabe anotar que la señora **EVELINA TORRES GONZALEZ** en sus escritos de demanda y contestación a excepciones (derivado 000 y 009) manifiesta que existe una "falsedad de documento" toda vez que indica que la firma que se coloca en el documento es una copia escaneada de su cédula, haciendo referencia al siguiente documento:

Firma reclamante



ANÁLISIS

En el relato de los hechos cliente valido que el día 15 de octubre de 2022 fue víctima de hurto de su tarjeta de crédito y demás documentos personales en el servicio de transporte público, posteriormente, recibió mensajes de textos por parte del banco de compras realizadas las cuales desconoce.

Se revisa reporte de llamadas, se evidencio que 05 de diciembre 2022, se recibió llamada a la línea de servicio al cliente, quien informa que desconoce transacción con americanino con su tarjeta de crédito debido a que fue víctima de hurto el día 15 de octubre de 2022.

1. El día 15 de octubre de 2022 me hurtaron mi tarjeta de olímpica, me realizaron una compra en el establecimiento de comercio llamado Americanino por un valor de \$370.000 Sucursal centro comercial mall plaza – Cartagena – Bolívar

TIBA EN EL TRANSCRIBIR Y CUANDO LLEGUE A CASA ME LLEGO UN MENSAJE AL CELULAR CON LA COMPRA QUE HABIAN RELIZADO EN AMERICANINO DE MALL PLAZA A LAS 3.52 P.M CON MI TARJETA DE CREDITO DE SERFINANZA, ES AQUI DONDE ME DOY CUENTA QUE FUI VICTIMA DE UN ROBO EN EL TRANSCRIBIR DEL CENTRO A MARIA AUXILIADORA UN 106. LUEGO ME DIRIGI A SERFINANZA A

En ese orden, el documento al que hace referencia la accionante se trata del informe de investigación realizada por **BANCO SERFINANZA S.A.** de cara al desconocimiento de la compra del 15 de octubre de 2022. En consecuencia, con relación al documento “*solicitud/certificado individual de seguro de accidentes personales – sorteo seguro*” donde se avizora la firma de la demandante y su consecuente adquisición del seguro materia de debate, este se presume autentico en tanto no ha sido objeto de tacha de falsedad de acuerdo con el artículo 224 del CGP. Acreditando como consecuencia de este, la aceptación y contratación del seguro materia de la presente litis y como resultado de este, la validez del cobro en virtud del mismo, que deviene de los meses pendientes de cobro del seguro “Sorteo Seguro”, ante el bloqueo de la TC por el hurto de octubre de 2022, y que una vez activada, se procede al cobro de los valores indicados en el extracto del mes de febrero, conforme el valor establecido en el certificado individual de seguro (allegado en la CD), e incluida la cuota de manejo, que no es objeto acá de discusión.

En consecuencia, como se propuso como medios exceptivos las excepciones de “*HECHO SUPERADO*” esta se encuentra probada frente a la primera pretensión elevada por la parte actora. Y frente a la segunda pretensión, se encuentra probada la excepción denominada “*TARJETAHABIENTE REALIZÓ VOLUNTARIAMENTE LA ADQUISICIÓN DE LA ASISTENCIA CON METLIFE*”. Con relación a la excepción denominada “*BUENA FE*” esta no será materia de estudio en tanto, la acreditación de los anteriores medios exceptivos permite decidir el fondo del asunto, por demás, que en el presente caso no se discute la buena fe de la entidad, sino su cumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas con la parte actora

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º 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,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR probadas las excepciones de “*HECHO SUPERADO*”, “*TARJETAHABIENTE REALIZÓ VOLUNTARIAMENTE LA ADQUISICIÓN DE LA ASISTENCIA CON METLIFE*” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

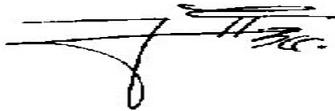
SEGUNDO: NEGAR en consecuencia las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

CUARTO: Reconocer Personería Judicial a la Abogada ALEJANDRA DE JESÚS ALVAREZ THERAN, como apoderada judicial de la demandante.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

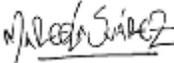
Copia a:

Elaboró:

DIANA CAROLINA CHAVEZ CASAS

Revisó y aprobó:

JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

<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>21 de septiembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>