

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023079727-011-000

Fecha: 2023-10-03 16:13 Sec. día 1182

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 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 : 2023079727-011-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3470
Demandante : DIEGO SANCHEZ VILLEGAS
Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"
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, 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 y 007, y sin resultar necesario la práctica del Interrogatorio al demandante, por cuanto lo expuesto en la demanda, en su contestación y en el escrito que descurre el traslado de las excepciones, incluidas las mencionadas piezas probatorias, 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 PROCESAL

El señor **DIEGO SANCHEZ VILLEGAS** actuando en nombre propio, mediante escrito, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, a efecto de que se ordenará a la demandada a: *"[...] cesar los cobros producidos en mi contra relacionados con las compras de cartera realizadas el día 14 de febrero de 2023 y cargados a la tarjeta de crédito VISA*

Signature con contrato No. [...]1859, por la suma de (\$33.520.000) Treinta y tres millones quinientos veinte mil PESOS M/CTE” y “reintegrar los pagos realizados y sus respectivos intereses, relacionados con las compras de cartera realizadas el día 14 de febrero de 2023 [...]”.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó “Inexistencia de daño cierto y actual o subsistente; hecho sobreviniente que vuelve superflua la demanda - aplicación del artículo 281 inciso 4 del Código General del Proceso; las transacciones defraudatorias fueron realizadas por un tercero ajeno a las partes; buena fe de Scotiabank Colpatria S.A.; cumplimiento de protocolos establecidos para el otorgamiento de productos por parte de la entidad financiera; culpa exclusiva del demandante; excepción consagrada en el artículo 282 del CGP; excepción de confesión consagrada en el artículo 191 Del CGP”

Defensas que se fundamentan, en síntesis, en que las transacciones objeto de controversia, fueron canceladas, así como también se realizaron los ajustes monetarios frente al producto tarjeta de crédito No. ***3003 de modo que no existen saldo adeudado con ocasión de las transacciones repudiadas por la activa, razón por la cual la parte demandada solicita se denieguen las pretensiones de la demanda.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora (derivado 008), quien allegó oportunamente escrito que descurre traslado de las excepciones propuestas, sin presentar prueba alguna, pero desistiendo de varias pretensiones de su demanda dado que: “es cierto que Scotiabank Colpatria S.A. no se encuentra realizando el cobro de ninguna obligación derivada de las transacciones repudiadas”. En virtud de lo anterior, 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.

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 dos transacciones realizadas el 14 de febrero de 2023 correspondientes a una operación de compra de cartera por valores de \$16'400.000 y \$17.120.000 respectivamente, las cuales fueron desconocidas por el señor **DIEGO SANCHEZ VILLEGAS** y fueron objeto de múltiples reclamos a la entidad financiera solicitando el reembolso de los valores cobrados, ante lo cual **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** respondió negativamente a las solicitudes presentadas por el demandante.

Dicha controversia se enmarca dentro de la existencia de un contrato de apertura de crédito entre las partes, 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 encuentra incorporado en 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.

El señor **DIEGO SANCHEZ VILLEGAS** manifiesta en su escrito de demanda que cuando instauró el reclamo en la entidad demandada manifestando su desconocimiento de las transacciones del 14 de febrero de 2023, a lo cual **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** responde indicando que las “compras de cartera se realizaron a través de IVR mediante línea telefónica, al numero 3108**7262 registrado ante el Banco desde octubre del 2013, el cual no presentó modificación previa a la llamada” razón por la cual se negaba la solicitud de reembolso de las transacciones. No obstante, el demandante manifiesta que el 18 de enero de 2022 la línea 3108707262 fue asignada erróneamente a otro usuario por el operador de telefonía, a lo cual el realizó un proceso de modificación de datos personales ante la entidad demandada poniendo como número telefónico del titular del producto el 3132927486 y a esta línea telefónica fueron enviados mensajes de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A** confirmando que la actualización se había hecho correctamente.

Ante esta situación la entidad demandada manifiesta en su escrito de contestación de la demanda (derivado 007) que la actualización se hizo el 21 de febrero de 2023 a lo cual allega prueba obrante en el expediente. No obstante, manifiesta que tras la investigación realizada por la entidad financiera se logró probar una suplantación de identidad del señor **DIEGO SANCHEZ VILLEGAS** razón por la cual se procedió a la cancelación de las transacciones alegadas en la demanda. Como sustento de esto allega al expediente el extracto del mes de agosto de la Tarjeta de Crédito No. ***3003 como se ve a continuación

DETALLE DE TRANSACCIONES									
Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
18/ 08/ 23	236331	8377 DIEGO SANCHEZ SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 5.990	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
10/ 08/ 23		GRACIAS POR SU PAGO - PSE	\$ 0	\$ 2.875.218	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
14/ 02/ 23		REVERSO UNIFICACION DEUDA	\$ 16.400.000	\$ 0	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
14/ 02/ 23		ABONO INTERESES UNIFICACION	\$ 2.882.652	\$ 0	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
14/ 02/ 23	14065 88	REVERSO UNIFICACION DEUDA	\$ 17.120.000	\$ 0	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
14/ 02/ 23		ABONO INTERESES UNIFICACION	\$ 2.761.420	\$ 0	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
30/ 06/ 22		EXTRALINEA	\$ 17.300.000	\$ 0	\$ 360.416	14 de 48	\$ 12.254.176	1,15%	14,70%
29/ 03/ 22		UNIFICACION DEUDAS	\$ 14.000.000	\$ 0	\$ 525.535	17 de 24	\$ 3.678.748	0,87%	10,95%

En este sentido, se le corrió traslado al demandante sobre la contestación de la demanda en donde manifestó que dicho extracto había sido remitido a su correo electrónico y confirmó que la entidad demandada había accedido a su pretensión sobre la cancelación de las transacciones objetadas. Lo 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.

Al respecto, téngase en cuenta que la activa en sus escritos de contestación al traslado de las excepciones formuladas por la entidad afirma que al realizar los pagos mensuales de la tarjeta de crédito No. ***3003

realizó el pago de las cuotas de las transacciones objetadas, dinero que hasta la fecha no se ha reintegrado. De las pruebas obrantes en el expediente y no objetadas por las partes se encuentra que, tanto en el histórico de pagos como en los extractos de los meses de mayo, junio y julio fueron pagas las cuotas de las transacciones objetadas sin que se evidencie algún tipo de reembolso o abono de los valores pagados.

En tal sentido, se condenará al Banco al reintegro o devolución del valor de las cuotas cobradas y pagadas correspondientes a las transacciones objetadas, de los meses de mayo, junio y julio, contando con el termino de 10 días hábiles siguientes a la presente decisión para ello.

Decantado lo anterior, este Despacho advierte que la pretensión de la demanda dirigida a cesar el cobro de las transacciones realizadas el 14 de febrero de 2023, se encuentra satisfecha y superada, en virtud de que **SCOTIABANK COLPATRIA S.A** acreditó la reversión de las compras pretendidas, con prueba documental que obra en el plenario, que no fue desconocida ni controvertida por el actor, no así la devolución de los valores cobrados y pagados por el acá demandante; en consecuencia, se tendrá por probada parcialmente la excepción denominada “*hecho sobreviniente que vuelve superflua la demanda - aplicación del artículo 281 inciso 4 del Código General del Proceso*”, lo que conlleva a ordenar al Banco la devolución de los dineros cobrados y pagados, así como a negar las demás 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.

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 probada parcialmente, la excepción de “*hecho sobreviniente que vuelve superflua la demanda - aplicación del artículo 281 inciso 4 del Código General del Proceso*” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: CONDENAR al Banco **SCOTIABANK COLPATRIA S.A** al reintegro o devolución del valor de las cuotas cobradas y pagadas correspondientes a las transacciones objetadas, de los meses de mayo, junio y julio, contando con el termino de 10 días hábiles siguientes a la presente decisión para ello

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones de la demanda.

En este sentido y para acreditar el cumplimiento del fallo, debe allegarse por la demandada en el lapso de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de esta providencia las documentales que den cuenta del reintegro de los valores pagados por el demandante con ocasión de las transacciones del 14 de febrero de 2023 objeto de la presente controversia, se recuerda que el incumplimiento puede acarrear le sean impuestas las sanciones legales a que haya lugar.

CUARTO: Sin condena en costas.

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>4 de octubre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>