

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023084981-011-000



Fecha: 2023-10-10 16:12 Sec. día 1020

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 : 2023084981-011-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-3660  
Demandante : JUAN CARLOS POSADA PIEDRAHITA  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular (derivados 008), 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, el señor **JUAN CARLOS POSADA PIEDRAHITA** pretende que se obligue a **BANCOLOMBIA S.A.** al *“reintegro de \$7.412.175 pesos m/cte facturada en el extracto de la tarjeta de crédito Número 4513080274839855 del mes de julio de 2023”* (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 15 de agosto de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, proponiendo sendas excepciones de mérito las cuales denomino *“HECHO SUPERADO y “LA GENÉRICA”*. (Derivados 006 y 007).

#### 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.

Sentado lo anterior, para efectos de la resolución del citado problema jurídico, ha de tenerse en cuenta que el presente conflicto surge de un contrato de apertura de crédito que vincula a las partes, el cual se encuentra tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, 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”*, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria y para cuya utilización el Banco puede entregar una tarjeta de crédito, como en el presente caso

La emisión de una tarjeta de crédito obedece entonces, a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, dado que, a través de aquella, 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 la obtención de dinero en efectivo

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 allegó memorial al proceso, señalando:

*“Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por la cliente, encontramos que el Banco recibió de la Demandante reclamación por una transacción desconocida por \$ 7.412.175.*

*El valor total de las pretensiones de la demanda será reintegrado en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación de este pronunciamiento.*

*Igualmente se indica al Despacho que tan pronto como se expida el soporte correspondiente y el extracto de los movimiento (SIC) del mes del abono y/o reversión, se hará llegar al Despacho como prueba.”*

(Derivados 006 y 007)

A partir de lo anterior, este Despacho advierte que efectivamente la parte demandada acreditó haber procedido a la devolución de la suma pretendida y, por ende, se advierte que se tendrá por probada la excepción de **“HECHO SUPERADO”**.

Ahora bien, dado que la afirmación del banco no viene acompañada con el soporte correspondiente de haber realizado efectivamente la devolución mencionada, se solicitará a la entidad financiera allegar a este Despacho la prueba correspondiente.

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 la excepción de “*HECHO SUPERADO*”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

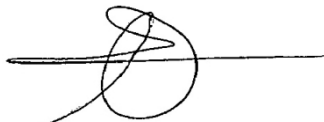
**SEGUNDO: DECLARAR** satisfecha la pretensión de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

**TERCERO: ORDENAR** a **BANCOLOMBIA S.A.** que, dentro de los 10 días siguientes a la notificación de la presente sentencia, allegue al expediente prueba documental a través de la cual se observe el abono y/o reversión de la suma de \$ 7.412.175 pretendida por la parte demandante a su tarjeta de crédito terminada en el número 9855.

**CUARTO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:

DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA

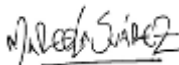
Revisó y aprobó:

DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA

Superintendencia Financiera de Colombia  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 11 de octubre de 2023



MARCELA SUÁREZ TORRES  
Secretario