

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023083296-009-000



Fecha: 2023-10-10 20:17 Sec.día1312

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 : 2023083296-009-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-3639  
Demandante : DIANA EUGENIA DAVID TORRES  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular, 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 **DIANA EUGENIA DAVID TORRES** pretende “*Que se obligue a BANCOLOMBIA, al reintegro o devolución del dinero hurtado (3441 dólares, dicho en pesos colombianos 13. 421.616 \$) de mi tarjeta de crédito, ya que de alguna manera después del primer debito (teniendo en cuenta que hicieron 4 y uno anulado) según los protocolos de seguridad pactados por la entidad bancaria se me debe notificar la debitación del dinero y que de una mena sospechosa nunca se me notificó. En caso tal de que fuera, podía bloquear la tarjeta y de alguna manera evitar el hurto de tanto dinero*”. (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 14 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 denominó “**HECHO SUPERADO, FALTA DE CAUSA PARA RECLAMAR y EXCEPCIÓN GENÉRICA**”. (Derivado 006).

#### 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 cuyo 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 allego memorial al proceso, señalando: *“Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el señor accionante, procedimos a dar respuesta a sus reclamaciones el día 15 de agosto de 2023, indicando que la suma de USD 3,341 y USD 139,00, fueron abonadas a la tarjeta de crédito el día 14 de agosto de 2023”*. (Derivado 020)

Como fundamento de su dicho, el banco demandado aportó adjunto al escrito, extracto bancario en el cual se observa la devolución anunciada:

Recuerda estar al día en el pago de tu tarjeta para evitar cobro de intereses por mora, débitos a tus cuentas y el bloqueo de tu tarjeta.

Cupo Total	Cupo de Avances	Periodo Facturado	
\$ 17,500,000.00	\$ 17,500,000.00	Desde: 30/07/2023	Hasta: 30/08/2023
Disponible Total	Disponible Avances	Pague antes de	Valor Pagado
\$ 17,033,723.65	\$ 17,033,723.65	18/09/2023	

Tasas de Interés vigente			Resumen Saldo Total		Resumen Pago Mínimo	
	M.V.	E.A.	Saldo anterior	3,480.75	Saldo en mora	0.00
Compra Internacional	3,0307 %	43,0868 %	+ Compras del mes	0.00	+ Cuota compras del mes	0.00
Avance Internacional	3,0307 %	43,0868 %	+ Intereses de mora	0.00	+ Intereses de mora	0.00
Mora	3,0307 %	43,0868 %	+ Intereses corrientes	0.53	+ Intereses corrientes	0.53
			+ Avances	0.00	+ Cuota avances	0.00
			+ Otros cargos	0.00	+ Otros cargos	0.00
			- Pagos / abonos	6,921.44	+ Cuota compras anteriores	0.00
			Saldo a favor	3,440.16	- Saldo a favor	3,440.16
			= Pagos total	0.00	= Pago mínimo	0.00

\* Otros cargos: Este valor incluye los siguientes conceptos: Comisión avances, cuota de manejo, IVA por respesición, GMF y cobro por respesición

Con Bancolombia Acumulas + Más Puntos Colombia. Consulta tu saldo de puntos, su fecha de vencimiento, redime y entérate de todos los aliados para ti en [www.puntoscolombia.com](http://www.puntoscolombia.com)

Número de Autorización	Fecha de Transacción	Descripción	Valor Original	Tasa Pactada	Tasa EA Facturada	Cargos y Abonos	Saldo a Diferir	Cuotas
	30/08/2023	INTERESES CORRIENTES	0.53			0.53	0.00	
C09727	14/08/2023	ABONO OFICINA BANCOLOMBIA CAJA DOLARES	3,341.00-			3,341.00-	0.00	
C02397	14/08/2023	ABONO OFICINA BANCOLOMBIA CAJA DOLARES	139.00-			139.00-	0.00	
000000	23/07/2023	ABONO RECLAMACION FRAUD	1,004.80-			1,004.80-	0.00	
000000	22/07/2023	ABONO RECLAMACION FRAUD	1,004.80-			1,004.80-	0.00	
000000	22/07/2023	ABONO RECLAMACION FRAUD	1,431.84-			1,431.84-	0.00	

A partir de lo anterior, este Despacho advierte que efectivamente la parte demandada acreditó haber procedido a la devolución de las sumas pretendidas y, por ende, se advierte que se tendrán por probadas las excepciones de **“HECHO SUPERADO, FALTA DE CAUSA PARA RECLAMAR”**, toda vez que se reitera que el banco demandando acredita haber puesto fin al litigio mediante la satisfacción de la pretensión 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

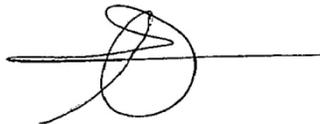
**PRIMERO: DECLARAR** probadas las excepciones de **“HECHO SUPERADO, FALTA DE CAUSA PARA RECLAMAR”**, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

**SEGUNDO: DECLARAR** satisfechas las pretensiones de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

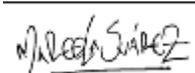
Copia a:

Elaboró:

DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA

Revisó y aprobó:

DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>11 de octubre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>