

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Radicación: 2023093148-021-000



Fecha: 2023-10-11 16:24 Sec. día 2445

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

TRES

Destinatario: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

TRES

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 : 2023093148-021-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-4169  
Demandante : EDGAR YEZID CETINA GUZMAN  
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 sin advertirse 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 015, 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 **EDGAR YEZID CETINA GUZMAN** mediante escrito, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero en contra de **BANCO SERFINANZA S.A.**, entidad vigilada por esta superintendencia, en la cual pretende: “*Que el Banco Serfinanza se abstenga de seguir cobrando créditos que no he solicitado*”, “*Que el Banco Serfinanza proteja mi buen nombre, honra y datos personales, esto entendible a mi vida financiera, por tanto, sea excluido mi nombre de la base de datos de las centrales de Datacredito, Sufi y cualquier a fin*” y “*Que el Banco Serfinanza me expida un Paz y Salvo*”.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, “*HECHO SUPERADO*” y “*BUENA FE*”, las cuales se sustentan, en

síntesis, en que posterior al reclamo del demandante, el banco se ajustó a los procedimientos previstos atendiendo a lo solicitado por el demandante asumiendo el valor total de la obligación y realizando los respectivos ajustes.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora (derivado 019), quien no se pronunció.

## II. 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 aquí suscitada.

Como punto de partida, es del caso señalar que de acuerdo a lo indicado en la demanda y en escrito de contestación (derivados 000 y 015), la expedición de la tarjeta de crédito \*\*\*\*7980 que el demandante alega no haber solicitado, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito regulado 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 utilidades 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).

En ese mismo sentido, cabe recordar que dicha relación contractual, dado el interés público que la cobija, incorpora 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.

Es así como la circunstancia objeto de debate radica en que el señor **EDGAR YEZID CETINA GUZMAN** considera que le fueron vulnerados sus derechos como consumidor financiero pues **BANCO SERFINANZA S.A.** expidió a su nombre la tarjeta de crédito Olímpica Mastercard digital terminada en \*\*\*\*7980, tarjeta que señala no haber solicitado ni recibido.

Ahora bien, la entidad demandada adujo como sustento de sus excepciones, que accedió a la solicitud del demandante y al efecto manifestó que: *“(..) la transacción cargada a su Tarjeta de Crédito Olímpica fue reversada y la entidad procedió a realizar los ajustes correspondientes a la cuenta. Por ello, solicito respetuosamente a esta Superintendencia dice sentencia anticipada respecto del presente trámite al haber una carencia de objeto en el mismo ya que el mismo como se indicó se encuentra superado.”*

Para soportar lo anterior, la entidad demandada anexó a su contestación comunicación del 19 de septiembre de 2023 remitida al demandante (derivado 015):

Barranquilla, septiembre 19 de 2023

Señor  
EDGAR CETINA  
[edcegu@hotmail.com](mailto:edcegu@hotmail.com)  
Ibagué - Tolima

Respetado Señor Cetina:

De manera atenta, damos respuesta a su comunicación recibida por Banco Serfinanza en donde usted manifiesta no haber solicitado una Tarjeta de Crédito Olímpica aprobada a su nombre, indicando que fue víctima de suplantación de identidad.

Ante todo, nos permitimos informarle que usted se encontraba vinculado a una Tarjeta de Crédito Olímpica MasterCard terminada en 7980, aprobada el día 12 de diciembre 2022 a nombre del señor EDGAR CETINA G identificado con número de cédula 93382490, la cual a la fecha se encuentra cancelada en nuestro sistema.

Respecto a lo manifestado, le informamos, que el Banco procedió a realizar investigación interna, en la cual se determinó que en efecto la aprobación de la tarjeta se trató de un caso de suplantación de identidad, del cual, tanto usted como Banco Serfinanza hemos sido víctimas.

Por lo anterior, la obligación fue cancelada en nuestro sistema y se eliminó la información reportada por Banco Serfinanza a las centrales de riesgo.

Finalmente, le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que esta situación le haya generado, recordándole que el Banco estará siempre dispuesto a brindarle el mejor servicio.  
Cordialmente,

*Sara Zubieta P*

Aunado a lo anterior, obra a derivado 015 del expediente, certificado de Paz y Salvo emitido por la entidad financiera, con ocasión a la reclamación del demandante:



#### CERTIFICAMOS

Que el Sr. **EDGAR CETINA** identificado con cédula de ciudadanía N° **93.382.490**, no registran vínculo con Banco Serfinanza, ni posee reporte ante las centrales de riesgo por parte de la Entidad.

Se expide la presente certificación en **BARRANQUILLA** a los **(20)** días del mes de **SEPTIEMBRE** de **2023**.

Atentamente,



MAYRA SANCHEZ PEREZ  
Dpto de Servicio al Cliente

En este sentido y considerando que al demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado pues dicho término venció en silencio, habrá de estarse a las pruebas documentales no discutidas que en forma oportuna fueron allegadas al plenario, que permiten 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.

Por lo expuesto, se declararán probadas la excepción propuesta por el demandado como “HECHO SUPERADO” lo que conlleva a negar las 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 la excepción de “HECHO SUPERADO” 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.

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

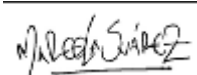
Copia a:

*Elaboró:*

**LAURA VALENTINA PEREZ RUIZ**

*Revisó y aprobó:*

**--JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA**

|                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Superintendencia Financiera de Colombia<br>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES<br>Notificación por Estado                                                                                                                            |
| La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado<br>Hoy <u>12 de octubre de 2023</u><br><br><b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b><br>Secretario |