

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023047449-018-000



Fecha: 2023-10-24 11:37 Sec. día 585

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 : 2023047449-018-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-2056
Demandante : JORGE ERNESTO GUTIÉRREZ LÓPEZ
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 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 00 y 013, y sin resultar necesario la práctica del Interrogatorio a la demandante, 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 **JORGE ERNESTO GUTIERREZ LÓPEZ** promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, a efecto de que se ordenare a la entidad a no hacer efectivos los cobros realizados a la tarjeta de crédito Visa Platinum Life miles terminada en ***1922 de su titularidad, a raíz de tres transacciones efectuadas por \$17.699.050, \$2.004.114 y \$1.990.500 que alega no haber realizado (derivado 000).

Notificada la pasiva, en término presentó recurso de reposición contra el auto admisorio de la demanda (derivado 008), en consecuencia, este Despacho mediante auto proferido el 20 de septiembre de 2022

decidió no reponer el auto admisorio. Posteriormente, la pasiva presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó: “*Falta de los elementos de la responsabilidad en cabeza de Scotiabank Colpatria S.A. por cumplimiento contractual del Banco*”, “- Cumplimiento legal y contractual”, “*inexistencia de responsabilidad por parte del Banco*”, “*inexistencia de obligación de indemnizar*”, “*Falta de derecho contra el demandado*”, “- Hecho Superado”, “*Incumplimiento de las obligaciones de custodia de los elementos transaccionales, y de bloqueo oportuno de parte del demandante*”, “-Ausencia de Perjuicio”, “*Falta de Nexo Causal*”, “*Compensación de Culpas*” y “*La genérica*”.

Defensas que se fundamentaron, en síntesis, en que: “*la transacción por la suma de \$ 2.004.114,00, no fue cargada a los extractos del producto, y por lo tanto no fue cobrada. Además, el Banco remitió comunicación al demandante el 12 de mayo de 2023, en la que informó la reversión provisional de las transacciones por la suma de \$1.990.500,00, y \$17.699.050,00, junto con sus intereses. En la misma, también se indica que en caso de contar con los soportes que muestren que las transacciones fueron realizadas por el tarjetahabiente, se cargarían las transacciones y sus intereses. En efecto, dicho reverso se efectuó el 11 de mayo de 2023, y se puede advertir en el extracto con corte a 19 de mayo de 2023. Dicho reverso se mantiene a la fecha, y de acuerdo con comunicación remitida al demandante, la misma fue definitiva dado que en caso de la reversión definitiva no se remite nuevo comunicado.*”

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, 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 relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre el señor **JORGE ERNESTO GUTIERREZ LÓPEZ** y **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**

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 013), la expedición de la tarjeta de crédito ****1922 de titularidad del demandante, 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 cubre, incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren 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.

Ahora bien, la pasiva como sustento de las defensas elevadas, señaló en primer lugar que la transacción no reconocida por \$ 2.004.114,00, no fue cargada a la tarjeta de crédito terminada en ****1922, y así lo

dispone el demandante en su escrito en el cual señala que *“Es importante aclarar que el valor de DOS MILLONES CUATRO MIL CIENTO CATORCE PESOS (\$2.004.114) M/CTE (correspondiente al valor del dinero consecuencia del fraude), no se ve reflejados en el extracto bancario del mes de abril”,* por lo anterior se tiene por probado que dicho valor nunca fue cargado a la tarjeta de crédito de titularidad del demandante.

Por otro lado, frente a las demás transacciones controvertidas, **SCOTIBANK COLPATRIA S.A.** señaló que se efectuó el reverso provisional de las mismas en el cual se le puso de presente al demandante lo siguiente:

Admisión Directa

Respetado doctor Peña:

Nos referimos a su oficio de la referencia, relacionado a la queja presentada por el señor **Jorge Ernesto Gutierrez Lopez**, en los siguientes términos:

El producto objeto del reclamo corresponde a la Tarjeta de Crédito Visa Platinum Visa Avianca LifeMiles No. 459356*****1107 que reemplazo el plástico ***1922 asociada al Contrato No. 000011170860 el cual fue aperturado el día 02 de noviembre de 2021.

En lo que respecta a la reclamación de la peticionaria, indicamos que una vez efectuada la revisión en los archivos de nuestra Entidad y verificados los hechos manifestados, se evidencia que, en el producto señalado anteriormente, fueron cargadas las siguientes transacciones:

OBLIGACION	FECHA	VALOR	DESCRIPCION
459356*****1922	02-03-2023	1.990.500,00	RAFAEL ANTONIO VIDAL SAND
459356*****1922	02-03-2023	17.699.050,00	RAFAEL ANTONIO VIDAL SAND

No obstante, teniendo en cuenta la documentación remitida por el cliente, el 11 de mayo de 2023 se realizó la reversión provisional de las compras reclamadas, bajo el requerimiento 230510-002772, en el cual se radicó con el POR 10616165. Cabe aclarar que la reversión provisional se realizó con el fin de no alterar el saldo y estado de la obligación mientras se realiza la gestión pertinente con la compañía de seguros.

Así mismo informamos que procedimos a reversar el valor de \$1.289.487,00 correspondiente a los intereses corrientes causados desde la fecha de las transacciones hasta la vigencia de las mismas, ajuste que el peticionario podrá evidenciar en su próximo estado de cuenta correspondiente al mes mayo 2023 bajo el concepto de *“Incidencia abonada y Reintegro Intereses”*.

Cabe señalar, que en el caso eventual que al Banco le sean remitidos los soportes que evidencien que las transacciones objeto de reclamo efectivamente fueron realizadas por la tarjetahabiente, el valor será cargado nuevamente a la tarjeta de crédito con los intereses corrientes a que haya lugar, sin perjuicio del tiempo transcurrido entre la fecha de reversión y el ajuste definitivo, circunstancia que le será debidamente informada al cliente.

Aunado a lo anterior, obra a derivado 014, extracto con corte al mes de mayo de 2023, en donde se puede evidenciar el valor reversado:




PÁGINA 2 DE 3

NÚMERO DE TARJETA 459356*****1107

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
11/05/23		REINTEGRO INTERES CORRIENTE	\$ 0	\$ 13.291	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
11/05/23		REINTEGRO INTERES CORRIENTE	\$ 0	\$ 3.853	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
11/05/23	156245	REINTEGRO INTERES CORRIENTE	\$ 0	\$ 252.526	\$ 0	0 de 20	\$ 0	0,00%	0,00%
11/05/23	449580	REINTEGRO CAPITAL POR COMPRA	\$ 0	\$ 99.525	\$ 0	0 de 20	\$ 0	0,00%	0,00%
11/05/23	449580	REINTEGRO CAPITAL POR COMPRA	\$ 0	\$ 99.525	\$ 0	0 de 19	\$ 0	0,00%	0,00%
11/05/23	156245	REINTEGRO INTERES CORRIENTE	\$ 0	\$ 50.436	\$ 0	0 de 18	\$ 0	0,00%	0,00%
11/05/23	449580	REINTEGRO INTERES CORRIENTE	\$ 0	\$ 28.400	\$ 0	0 de 20	\$ 0	0,00%	0,00%
11/05/23	156245	REINTEGRO INTERES CORRIENTE	\$ 0	\$ 384.298	\$ 0	0 de 19	\$ 0	0,00%	0,00%
03/03/23		GRACIAS POR SU PAGO - OFICINA	\$ 0	\$ 13.000.000	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
02/03/23		REVERSO RAFAEL ANTONIO VIDALS	\$ 17.699.050	\$ 0	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
02/03/23		ABONO INTERESES RAFAEL ANTO	\$ 1.164.226	\$ 0	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
02/03/23		ABONO INTERESES RAFAEL ANTO	\$ 125.263	\$ 0	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
02/03/23		REVERSO RAFAEL ANTONIO VIDALS	\$ 1.990.500	\$ 0	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%

Si pagas tu tarjeta y presenta saldo en mora, se recibe el pago y generan gastos de cobranza hasta el día de pago. Más info. www.scotiabankcolpatria.com/politica-cobranza

Decantado lo anterior, toda vez que en la comunicación remitida al demandante el 12 de mayo de 2023 se le indicó que *“en el caso eventual que al Banco le sean remitidos los soportes que evidencien que las transacciones objeto de reclamo efectivamente fueron realizadas por la tarjetahabiente, el valor será cargado nuevamente a la tarjeta de crédito con los intereses corrientes a que haya lugar, sin perjuicio del tiempo transcurrido entre la fecha de reversión y el ajuste definitivo, circunstancia que le será debidamente informada al cliente.”* En consecuencia, la entidad demandada alegó en su escrito de contestación que la reversión fue definitiva pues no se le remitió al demandante un nuevo comunicado en sentido contrario.

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 la prueba documental no discutida que en forma oportuna fue allegada al plenario, 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.

Por lo expuesto, se declarará probada 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

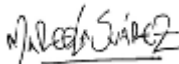
Revisó y aprobó:

--JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 25 de octubre de 2023



MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario