

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023115984-015-000



Fecha: 2023-12-27 18:43 Sec.día476

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 : 2023115984-015-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-5426  
Demandante : MAITE HURTADO URIARTE  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al 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 escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

### SENTENCIA

Mediante escrito, la señora **MAITE HURTADO URIARTE** demandó a **BANCOLOMBIA S.A.**, a efectos de que proceda i) “*Que se obligue a Bancolombia S.A. a eliminar los cargos a la tarjeta de crédito terminada en 5836, por un valor total de dos millones cuatrocientos treinta y seis mil novecientos noventa y nueve pesos (\$2,436,999.00) y mil ciento cuatro dólares americanos (USD1,104); ii) Que se obligue a Bancolombia a eliminar todos los cargos a la tarjeta de crédito terminada en 5836, por concepto de intereses corrientes sobre las sumas descritas en la pretensión 1 de esta demanda.*”

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendario 02 de noviembre de la presente anualidad (derivado 002) y fue debidamente notificada BANCOLOMBIA S.A., que en termino la contesto, solicitando se declare probada, entre otras, la excepción denominada HECHO SUPERADO pues una vez finalizado el proceso de verificación y de investigación por parte de la entidad financiera la información suministrada por el cliente, a título de atención comercial procedió a reversar los pagos hechos con la tarjeta de crédito terminada en los No.\*\*\* 5836 por concepto de fraude.

De lo anterior, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente aportadas, encontrando que la pasiva como sustento de los medios exceptivos, adjuntó comprobante del abono que realizó la entidad el día 10 de noviembre por un total 50% (\$757.78 USD) a la tarjeta de crédito terminada en \*\*5836 de titularidad de la accionante, además, la pasiva adjunta imagen del abono en el escrito de la contestación de la demanda (derivado 009), y se compromete la entidad financiera a realizar el 50% del dinero restante en un plazo no mayor a 15 días, como evidencia de lo anterior, véase

El día 10 de noviembre de 2023 se realizó abono a la tarjeta de crédito terminada en \*\*5836 por el 50% del total de las transacciones reclamadas, es decir, por valor de \$757.78 USD tal y como consta a continuación:

NOM DEL CLIENTE: MAITE ESTIBALITZ HURTADO URIARTE		CRITERIOS DE BUSQUEDA					
TIPO ID.....: CÉDULA DE CIUDADANIA		Plan.....:					
IDENTIFICACIÓN.: 000000038363588		Cod. Trans:					
TARJETA.....: 0005491580393915836		Fe. Inicio:	AAMDD				
		Fe. Final.:	AAMDD				
Opciones: 5 = Consultar							
Op	Fecha Aplica	Fecha Trans.	Plan Transacción	Establecimiento	T	Valor	Es
-	231115	231115	10008 INT.COR.CO.DIF	INTERESES	COMPR D	10.98	AF
-	231115	231115	10008 INT.COR.CO.DIF	INTERESES	CORRI D	6.66	AF
-	231115	231115	10008 INT.COR.CO.DIF	INTERESES	CORRI D	23.63	AF
-	231110	231110	00000 ABONO FRA PAG	ABONO FRAUDE	PA C	757.78	AF

Adicionalmente, se comprueba que efectivamente la entidad financiera realizó el día 22 de noviembre del 2023, el abono al que se había comprometido, es decir, que se cubrió el 100% el valor total de las peticiones de la accionante, de ahí que, en el expediente del presente caso, encuentra el despacho que en (derivado 012) el documento allegado por la pasiva titulada "MEMORIAL SENTENICA ANTICIPADA"; se aporta el saldo restante, es decir, a la tarjeta de crédito terminada en \*\*5836 se abonó el valor de \$757.78 USD que faltaba para cubrir el total del 100% de las transacciones reclamadas por la señora HURTADO, véase la imagen extraída del documento:

El abono a la tarjeta de crédito terminada en \*\*5836 por valor de \$757.78 USD fue realizado el día 22 de noviembre de 2023, tal y como consta a continuación:

ARLD ( )	DUAL	REGION - T\$PPVT01 - PROD	PAGI 02	24/11/2023
		TRANSACTION HISTORY DISPLAY		09:11:26
ORGANIZACION	806	LOGO 612	CUENTA	5491586126748885333 P
EFF POST			CR	
DATE DATE		AMOUNT TXN	PLAN *-----	REFERENCE -----*
( ) 2211 2211		240.00 C8040	0	MT233260249000010003910
		DESC=ABONO SUCURSAL VIRTUAL		COL AUTH=C01556
( ) 2211 2211		757.78 C8293	0	MT233260258000010003463
		DESC=ABONO FRAUDE PAGADO		COL AUTH=

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien se mantuvo en silencio (Derivado 011).

## 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.

El negocio jurídico fuente de la controversia obedece a un contrato de apertura de crédito tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, el cual por razón de su propia naturaleza puede ser instrumentalizado a través de la emisión de una tarjeta de crédito mediante la cual el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea para para la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya 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 en la obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales.

Analizadas en perspectiva los documentales allegadas por ambas partes, verifica la Delegatura que, efectivamente, la situación que movió la inicial reclamación de MAITE HURTADO URIARTE se encuentra superada, pues conforme a las imágenes aportadas se hizo en primera medida la verificación y en respuesta a la accionante de manera favorable y por consiguiente se realizó los abonos a su cuenta.

En este sentido y considerando que la parte demandante se le corrió traslado de las excepciones y sin desconocer o tachar los documentos aportados por entidad vigilada demandada, prueba documental allegada en oportunidad legal, de la cual se evidencia que lo pretendido mediante la presente acción ya fue satisfecho resultando atendida de manera favorable al consumidor financiero el objeto de la controversia, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Se concluye entonces, que la entidad financiera ha cumplido con su obligación de abonar los fondos al demandante, satisfaciendo así la pretensión. Dado que se ha completado el pago correspondiente, no se requieren más pronunciamientos o acciones legales en relación con este asunto.

Finalmente, 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. 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.

## DECISIÓN

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** satisfechas las pretensiones de la demanda en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: DECLARAR** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**  
80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*  
JULIANA DEL PILAR STERLING NUÑEZ  
*Revisó y aprobó:*  
DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<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>28 de diciembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>