

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superintendencia  
Financiera  
de Colombia

Radicación: 2016097346-011-000  
Fecha: 15/03/2017 11:26 AM  
Sec. Dia: 47261  
Trámite: 608-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo Doc: 23-FALLO  
Aplica A: 1-7 BANCOLOMBIA  
Remite: 80000 80000-DELEGATURA PARA F Solitud:  
Destinatario: CEP 80000 80000-DELEGATURA Teléfono: 694 02 00  
Carro: Ent: Caja: Pos: 02/06/2017

80000

14 MAR 2017

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO.

Radicado interno: 2016097346  
506 Jurisdiccionales  
23 FALLO

Expediente: 2016 - 1706  
Demandante: JENNIFER BUITRAGO VARGAS VARGAS  
Demandado: BANCOLOMBIA S.A.

Encontrándose al Despacho el expediente, vencido el traslado de la contestación de la demanda, la Delegatura observa que no se hace necesario el decreto y práctica de pruebas adicionales a las aportadas con la demanda y la contestación, toda vez que las anteriores resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del proceso, procede a proferir la siguiente:

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante escrito presentado ante esta Delegatura, la señora **VARGAS VARGAS** demandó a **BANCOLOMBIA S.A.**, solicitando que se le obligue al reintegro de la compra causada por la suma de \$400.000 más los valores que se hayan cargado por intereses (fl.3). Como soporte de sus pretensiones aduce el 29 de junio de 2016 le llegó un mensaje advirtiéndole que se había realizado una compra con cargo a su tarjeta de crédito que no efectuó, por lo cual interpuso queja sin que a la fecha le hayan solucionado nada, a pesar de haber transcurrido más de los 10 días que le señaló el asesor de la entidad.

Notificado el Banco demandado se opuso en oportunidad a la prosperidad de la demanda con las excepciones de mérito que denominó "*Reversión de compra efectuada*", "*Diligencia en el trámite de reversión de la compra por parte de la entidad Bancolombia*" y "*Hecho superado*" con fundamento en que la transacción reclamada fue reversada junto con los intereses causados, así como se le hizo entrega de un nuevo plástico al demandante.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora (fl. 48), quien no se pronunció (fl. 49).

### 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 la señora **JENNIFER BUITRAGO VARGAS VARGAS** con **BANCOLOMBIA S.A.**

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de apertura de crédito, el cual se encuentra 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*



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*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).*

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 obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales, como en el caso que nos ocupa.

En el presente evento, las partes son concordantes en señalar que en virtud a la existencia de dicho contrato de apertura de crédito celebrado entre las mismas, se expidió la tarjeta de crédito terminada en el número 7831. Igualmente que el 29 de junio de 2016 se realizó una transacción por valor total de \$400.000 con cargo a aquella, pues así se extrae de lo expuesto en el escrito de la demanda (fl. 2 a 4), así como de la respuesta a esta (fls. 33 a 36).

Frente a dicha operación, **BANCOLOMBIA S.A.** como fundamento de las excepciones formuladas, señaló que fue reversada de manera definitiva en el mes de agosto de 2016, previo un trámite normal en donde se hizo devolución del pedido y se solicitó el ajuste al comercio para luego proceder a reversar la compra, lo cual señala se le informó a la demandante en la comunicación que adjunta, fechada tres (3) de octubre de 2016 y entrega el 12 siguiente (fl. 44 y 45), en la que se refiere que se hizo un ajuste manual por valor de "400.000 DESC=AJUSTE MANUAL A FAVOR".

Adicionalmente, se indica en la respuesta al hecho 6º de la demanda (fl. 34), que el Banco reversó igualmente la cuota causada a dicha compra por valor de \$11.111,11 el 27 de octubre de 2016 lo cual se vería reflejado en el extracto de la cuenta de ahorros de la actora terminado en 6575 de la misma entidad del periodo del 29 de octubre al 30 de noviembre del mismo año.

De cara a lo anterior, está acreditado que efectivamente el Banco demandado remitió la precitada comunicación frente a la cual durante el traslado de la contestación de la demanda la señora VARGAS VARGAS no desconoció que el ajuste a que se refiere la entidad no se hubiere realizado, ni que no hubiera recibido dicha misiva, la que por demás fue remitida a la misma dirección a la que son enviados los estados de cuenta de la tarjeta de crédito.

Así mismo, de la revisión de los extractos se observa que ciertamente del periodo del 26 de mayo al 30 de junio de 2016 frente a la transacción del 29 de junio de 2016 con descripción TDAMAS por valor de \$400.000 se generó un cargo por \$11.111,11, situación que no ocurrió para el siguiente periodo facturado, esto es, del 30 de junio al 31 de julio de 2016, de acuerdo al respectivo estado de cuenta (fls. 46 y 47).

Corolario de lo anterior encuentra esta Delegatura que en lo que tiene que ver con la reversión de la compra desconocida el establecimiento financiero demandado procedió a su reconocimiento y en lo que guarda relación con los intereses cobrados, aunque la demandante los estimó en \$100.000,00 está acreditado que sólo se generó un cargo de dicha naturaleza por \$11.111,11, los cuales indicó el Banco se abonaron a su cuenta de ahorros, situación que no fue objeto de reparo alguno por la demandante al momento de surtirse el traslado de la contestación de la demanda, de tal suerte que las pretensiones de la demanda están satisfechas, por lo que se declarará próspera las excepciones de "REVERSIÓN DE LA COMPRA EFECTUADA", "DILIGENCIA EN EL TRÁMITE DE REVERSIÓN DE LA COMPRA POR PARTE DE LA ENTIDAD BANCOLOMBIA" y "HECHO SUPERADO", formulada por la pasiva, la cual tiene por virtud negar lo pretendido, razón por la que no se entrará a estudiar las demás defensas alegadas.

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,

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**RESUELVE**

**PRIMERO: DECLARAR** probada las excepciones de mérito que la parte demandada denominó "REVERSIÓN DE LA COMPRA EFECTUADA", "DILIGENCIA EN EL TRÁMITE DE REVERSIÓN DE LA COMPRA POR PARTE DE LA ENTIDAD BANCOLOMBIA" y "HECHO SUPERADO", conforme a lo señalado en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: NEGAR** en consecuencia las súplicas de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

En firme esta decisión por Secretaría, archívese el expediente.

**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

  
**EDUARD JAVIER MORA TELLEZ**  
Asesor Delegatura para Funciones Jurisdiccionales

NOTIFICACIÓN POR ESTADO  
El auto 7-5 MAR 2017 por Estado No. 070  
Do: 

