

SUPERINTENDENCIA



Fecha: 28/12/2017 08:57 AM Radicación: 2017097012-009-000
Sec. Dia: 88028
Trámite: FOR-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo Doc: 249-SENTENCIA ANTICIPADA
Anexo A: BANCO FALABELLA S.A.
Destinatario: NFP SECRETARIA DELEGATURA
Carro: Ent: Caja: Pos: 13/02/2018
Anexos: N/A Interno
Cotiza: 2
Encadenado: NO
Solicitud: 2017-1597
Eps: 02 00

DELEGATURA PARA FU

80000

28 DIC 2017

Bogotá D. C.,

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -ARTÍCULOS 57 Y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-

Radicado interno: 2017097012
506 JURISDICCIONALES
249 SENTENCIA ANTICIPADA

Expediente: 2017-1597
Demandante: MODESTA DE LAS MERCEDES RÍOS LOZANO
Demandado: BANCO FALABELLA 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 a la actuación, resultando suficientes para resolver de fondo el asunto, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del parágrafo 3° del artículo 390 del Código General del proceso, procede a proferir la siguiente:

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora **MODESTA DE LAS MERCEDES RÍOS LOZANO** promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **BANCO FALABELLA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo el retiro de unas compras cargadas a su tarjeta de crédito terminada en ****5950, las cuales no reconoce, así como el reintegro de los cobros generados por concepto de intereses, cuotas de manejo y pagos de la tarjeta; pedimentos que soporta en que el 29 de junio de 2017 recibió unos mensajes de texto donde el Banco le informa sobre unas transacciones realizadas con cargo a su tarjeta de crédito que no efectuó, situación que da a conocer al establecimiento bancario, sin que las mismas hayan sido reintegradas por el Banco demandado.

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO FALABELLA S.A.**, quien en término contestó la misma solicitando se declare probada la excepción de mérito que denominó "*EXCEPCIÓN POR CUANTO QUE LAS COMPRAS REALIZADAS CON CARGO A LA TARJETA DE CRÉDITO CMR BANCO FALABELLA DE TITULARIDAD DE LA DEMANDANTE FUERON AJUSTADAS*", la cual soporta en que el Banco procedió a solicitar el soporte a los establecimientos de comercio **AVIANCA** y **VIVA COLOMBIA** donde se realizaron las compras no reconocidas, no siendo estos convincentes, por lo que procedió a devolver el valor de las dos transacciones objeto del presente proceso.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (fl. 42), quien no se pronunció (fl. 43).

II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 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 **MODESTA DE LAS MERCEDES RÍOS LOZANO** con **BANCO FALABELLA S.A.**

Como punto de partida, es del caso señalar que de acuerdo a lo indicado en la demanda y la contestación a la misma (fls. 2 a 4, 21 y 22), las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de apertura de crédito que se tipifica 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 *ibidem*).

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 esta, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea para la obtención de dinero en efectivo, o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como es el caso que nos ocupa.

Bajo este contexto, vista la actuación encuentra la Delegatura que el objeto de esta acción recae en establecer si las transacciones realizadas el 29 de junio de 2017 por valor total de \$1.291.150, con cargo a la tarjeta de crédito CMR Falabella de titularidad de la señora **RÍOS LOZANO**, que son desconocidas por la misma, constituyen un incumplimiento de las obligaciones contractuales de Banco Falabella y, si en consecuencia deberá retirar su cobro incluyendo los emolumentos generados por concepto de intereses, cuotas de manejo y pagos a la tarjeta.

Para efectos de abordar dicho planteamiento, se procede a valorar las pruebas oportunamente aportadas a la actuación. Al respecto, véase que la parte demandada como soporte de las excepciones propuestas adjuntó copia de la comunicación remitida a la demandante el 30 de agosto de 2017 (fl. 26), a través de la cual se le indica que (i) solicitó a los comercios los soportes de compra de las transacciones desconocidas, (ii) que dichos soportes no resultaron convincentes y por ende, se inició un segundo proceso con el fin de obtener la devolución de los valores reclamados y (iii) que dicho ajuste se deberá realizar "dentro de los próximos 10 días hábiles".

En respaldo de lo esgrimido en dicha documental, se allegaron los extractos de la tarjeta de crédito de los meses de agosto y septiembre de 2017 donde se refleja que los ajustes a las transacciones no reconocidas se realizaron el 18 de agosto por un valor de \$962.560 (fl. 24) y el 29 de agosto por un valor de \$328.590 (fl. 24 vlt), así como pantallazo del sistema interno VMS del Banco en el que se evidencian los ajustes en la cuenta de titularidad de la señora **RÍOS LOZANO** por el valor de las 2 transacciones reclamadas, esto es \$1.291.150, quedando disponible la totalidad del cupo asignado para la tarjeta de crédito -\$1.500.000- e inclusive con un saldo a favor de \$38.746,71 (fl. 25); correspondiendo a \$1.538.746.71, documentales que no fueron refutadas o desconocidas por la parte demandante, como quiera que dentro del traslado de las excepciones no emitió ningún pronunciamiento.

En este sentido, encuentra la Delegatura que con lo acreditado se atiende la pretensión relativa a la reversión de las transacciones no reconocidas.

Ahora, en cuanto al reintegro de los intereses, cuota de manejo y pagos de la tarjeta, téngase en cuenta que como se mencionó luego de efectuados los ajustes se generó un saldo a favor de la demandante por valor de \$38.746,71, aspecto sobre el que cumple señalar que aunque con ello se podría establecer que dicha suma incluye parte de estos conceptos, lo cierto es que conforme lo reflejan los extractos aportados la demandante efectuó un pago por valor de \$120.200, el 31 de julio de 2017 (fl. 24), destinado a cubrir el diferido de las transacciones desconocidas, monto que no se compadece con el saldo a favor.

En este orden de ideas, comoquiera que de los extractos es factible concluir que la demandante no había efectuado utilidades distintas a las operaciones reclamadas, así como que en los términos del contrato unificado de productos ofrecidos por el Banco (fls. 27 a 34), se pactó la facultad de cobrar cuota de manejo por el cupo de crédito asignado y habida cuenta que la tarjeta de crédito se bloqueó en razón al fraude (fl. 25), lo que implica que no se podía causar

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

cobro por dicho concepto con posterioridad, se dispondrá que el Banco reintegre la diferencia existente entre el saldo a favor -\$38.746,71- y la cuota de manejo -\$14.700-, respecto del pago que la demandante realizó el 31 de julio por valor de \$120.200, esto es, \$66.753.29.

En virtud de lo anterior, se declarará próspera parcialmente la excepción de "EXCEPCIÓN POR CUANTO QUE LAS COMPRAS REALIZADAS CON CARGO A LA TARJETA DE CRÉDITO CMR BANCO FALABELLA DE TITULARIDAD DE LA DEMANDANTE FUERON AJUSTADAS", formulada por BANCO FALABELLA S.A.

Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el artículo 365 del Código General del Proceso.

En consecuencia de 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 parcialmente la excepción de mérito que la pasiva denominó "EXCEPCIÓN POR CUANTO QUE LAS COMPRAS REALIZADAS CON CARGO A LA TARJETA DE CRÉDITO CMR BANCO FALABELLA DE TITULARIDAD DE LA DEMANDANTE FUERON AJUSTADAS", por las razones indicadas en esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a BANCO FALABELLA S.A. a pagar a favor de la señora **MODESTA DE LAS MERCEDES RÍOS LOZANO**, la suma de \$66.753.29, por las razones expuestas en la parte resolutive de esta decisión, en el término de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente decisión, después de lo cual comenzaran a correr intereses de mora a la tasa máxima legal permitida.

TERCERO: Sin condena en costas

En firme esta decisión, por Secretaría de la Delegatura, archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,


EDUARD JAVIER MORA TÉLLEZ
Asesor Delegatura para Funciones Jurisdiccionales

NOTIFICACIÓN POR ESTADO
El auto anterior se notificó por Estado No. 233

De: 29 DIC 2017

Secretario 