

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023084477-017-000



Fecha: 2023-11-23 18:20 Sec.día1303

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Remitente: 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 : 2023084477-017-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3712
Demandante : ANDRES FELIPE TRUJILLO LONDOÑO
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, 004, 012 y 016, 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 **ANDRÉS FELIPE TRUJILLO** mediante escrito, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero en contra de **BANCO SERFINANZA S.A.** en la cual pretende que: “se *Obligue al Banco SERFINANZA a exonerarme de cualquier pago por concepto de tarjeta de crédito que se encuentre a mi nombre, pues es claro que ninguna de esas transacciones han sido realizadas por mi persona.*”, “*la cancelación por parte del banco SERFINANZA de cualquier producto que yo posea con dicha entidad*” y “*Se retire por parte del Banco SERFINANZA cualquier reporte negativo presentado en mi nombre ante las Centrales de Riesgo, por causa de esta situación presentada*”.

La demanda fue admitida y notificada a la pasiva, quien en término propuso medios exceptivos los cuales denominó: “*HECHO SUPERADO*” y “*BUENA FE*”. Defensas que se fundamentaron, en síntesis, en que el banco se ajustó a los procedimientos previstos para verificar las retenciones realizadas, reintegrando las sumas pretendidas, razón por la cual no existe orden alguna a emitir sobre este aspecto en tanto las pretensiones de la demanda fueron satisfechas.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (derivado 013) el cual, venció en silencio. Al efecto, y en aplicación de lo dispuesto en los artículos 169 y 170 del Código General del Proceso, este Despacho tuvo a bien “*REQUERIR a BANCO SERFINANZA S.A. para que en el término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión, allegue los extractos de la tarjeta de crédito terminada en ****4793 y ***0003, de titularidad del aquí demandante que den cuenta de los ajustes de las operaciones cuestionadas, es decir, aquéllos que permitan verificar que el valor de la operación reclamada fue reintegrado en su totalidad.*”

Ahora bien, atendiendo a este requerimiento, la entidad demandada allega a derivado 016 respuesta oportuna al requerimiento acreditando las reversiones pretendidas junto con los anexos que lo soportan. Las documentales anteriores quedaron en traslado de la parte demandante, sin pronunciamiento alguno, en ese orden, proceden las siguientes.

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 **ANDRÉS FELIPE TRUJILLO** y **BANCO SERFINANZA S.A.**

Como punto de partida, es del caso señalar que de acuerdo a lo indicado en la demanda, escrito de subsanación y en escrito de contestación (derivados 000, 004 y 012), la expedición de la tarjeta de crédito ****003 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 cobija, 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, **BANCO SERFINANZA S.A.** como sustento de las excepciones propuestas, señaló que accedió a la solicitud del demandante y procedió a reversar las transacciones no reconocidas, por lo cual solicita al despacho proferir sentencia anticipada. En consecuencia, en respuesta al requerimiento efectuado por este Despacho, la entidad financiera allegó certificación expedida por el Departamento de riesgos que señala lo siguiente:

Serfinanza

Barranquilla, 10 de octubre del 2023

Señores:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Bogotá D.C

Ref: Certificación

Se certifica que se realizó de manera satisfactoria el ajuste del cliente Andrés Felipe Trujillo Londoño identificado con cédula 9847195 de ciudadanía, correspondiente a las transacciones realizadas en los comercios HOMECENTER, BOLD y EXITO por un valor total \$9.633.640

Cordialmente,
Gerencia de Riesgo
Banco Serfinanza

En este sentido y considerando que al demandante se le corrió traslado de las excepciones así como de las pruebas decretadas de oficio, sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado pues dichos términos vencieron 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.

Frente a la pretensión de cancelación del producto financiero, no se accederá a la misma pues no se motivó en el escrito de demanda o subsanación la razón de dicha pretensión pues la cancelación de la tarjeta de crédito se encuentra sujeta al procedimiento establecido por la entidad demanda.

Finalmente, toda vez que ni en la contestación de la demanda (derivado 012), ni en el escrito que allega las pruebas de oficio solicitadas (derivado 016) se dio respuesta a la pretensión del retiro del reporte negativo ante las Centrales de riesgo con ocasión a estas transacciones desconocidas, se condenará a **BANCO SERFINANZA S.A.** para que dentro del término de DIEZ (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a eliminar y rectificar la información relacionada con las transacciones reversadas de la tarjeta de crédito terminada en ****003 de titularidad del demandante ante las centrales de información financiera.

Por lo expuesto, se declarará probada parcialmente la excepción propuesta por la entidad demandada 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.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con 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 parcialmente probada la excepción de “HECHO SUPERADO” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

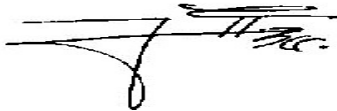
SEGUNDO: CONDENAR a **BANCO SERFINANZA S.A.** para que dentro del término de DIEZ (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a eliminar y rectificar la información relacionada con las transacciones reversadas de la tarjeta de crédito terminada en ****0003 de titularidad del demandante ante las centrales de información financiera.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO SERFINANZA S.A.**, dentro de los **DIEZ (10)** días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

TERCERO: NEGAR en consecuencia las demás pretensiones de la demanda.

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**

<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>24 de noviembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>