

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023101302-014-000



Fecha: 2023-12-14 10:50 Sec.día 2334

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
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 : 2023101302-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-4614
Demandante : NELSON YESID ARDILA PAEZ

Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"

Encontrándose al Despacho el expediente, en aplicación de lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, en concordancia con el numeral 2° del artículo 278 de la misma codificación, previo a proferir sentencia escrita procede esta Delegatura a pronunciarse sobre las pruebas solicitadas por las partes en la demanda y su contestación:

Se decretan las pruebas documentales allegadas con la demanda y su contestación, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue.

Frente el interrogatorio de parte solicitado la parte demandada y a las pruebas documentales solicitadas por el demandante, este despacho considera que su práctica y decreto no resulta necesaria, por cuanto lo expuesto en la demanda y su contestación, incluidos los anexos allegados como las mencionadas piezas probatorias, reflejan clara y contundentemente los hechos para la verificación materia de litigio.

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente:

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

El señor **NELSON YESID ARDILA PAEZ**, mediante escrito, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, entidad vigilada

por esta Superintendencia, en la cual pretende: “*Que se obligue a la Entidad Financiera a SCOTIABANK COLPATRIA a realizar la reversión del cobro de estas transacciones que no me sean cobradas y que no afecte mi cupo de crédito ni mi vida crediticia ya que no se tuvo la seguridad necesaria en todos los procesos y adicionalmente no se justificó ni se soportó la respuesta dada (...)*”.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de demanda (derivado 010), y propuso sendas excepciones de mérito las cuales denominó: “*CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO – CONFIGURACIÓN DE LOS SUPUESTOS QUE DAN LUGAR A QUE SE PROFIERA SENTENCIA ANTICIPADA*”; “*BUENA FE POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN DESARROLLO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL CON EL SEÑOR NELSON YESID ARDILA PAEZ*” y “*EXCEPCIÓN GENÉRICA*”. Defensas que se fundamentan, en síntesis, en que posterior a la reclamación del demandante, la entidad se ajustó a los procedimientos previstos para verificar las transacciones controvertidas, por lo cual procedió a hacer el reintegro de las sumas pretendidas, y en consecuencia 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 010) 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 decretó pruebas de oficio a cargo de la entidad financiera (derivado 013), quien no atendió dicho requerimiento, por lo cual en atención a la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, y frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

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 **NELSON YESID ARDILA PAEZ** 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 009), la expedición de la tarjeta de crédito 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.

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso, para dilucidar si **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** se encuentra obligado a reintegrar el valor pretendido por el

señor **NELSON YESID ARDILA PAEZ** en virtud de las operaciones realizadas el 14 de julio de 2023, por valor de \$1.549.200 con cargo a su tarjeta de crédito Fácil Codensa y que desconoce.

Ahora bien, la pasiva en su escrito de contestación señaló que *“se evidencia que por virtud de las validaciones correspondientes, en particular el proceso de contracargos realizado ante el comercio en el cual cursaron las transacciones, el día 13 de septiembre del año en curso se obtuvo respuesta a favor del demandante, motivo por el cual SCOTIABANK COLPATRIA S.A. procederá a reversar las transacciones objeto de reclamo por valor de SETECIENTOS SETENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS PESOS (\$776.800 M/CTE) y SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS PESOS (\$772.400 M/CTE) respectivamente.”* (Subrayado fuera de texto). Con ocasión a lo anterior, toda vez que la entidad demandada no aportó prueba que permitiera concluir que lo pretendido por el demandante fue satisfecho, este despacho mediante auto proferido el 24 de octubre de 2023, tuvo a bien: *“REQUERIR a SCOTIABANK COLPATRIA 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 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.”* No obstante, dichas pruebas documentales no fueron allegadas al plenario.

En virtud de lo anterior, queda demostrado que **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** mediante la contestación de demanda obrante a derivado 009 del expediente, se comprometió con el señor **NELSON YESID ARDILA PAEZ** al reintegro de las transacciones desconocidas con cargo a su tarjeta crédito fácil codensa, por lo que dicha conducta jurídica y anterior suscitó la confianza del demandante y una legítima expectativa de recibir el reintegro del dinero, por lo cual, no es de recibo un actuar en contravía de dicha respuesta. Lo anterior va en oposición al deber de debida diligencia contenido en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009, del principio de Buena fe concebidos en el artículo 83 de la Constitución Política y los artículos 871 del Código de Comercio y 1603 del Código Civil que incorpora el principio de confianza legítima y la doctrina de los actos propios. En este sentido, la Corte Constitucional en sentencia T-211 de 2015 señala lo siguiente:

“La buena fe supone la existencia de una relación entre personas y se refiere fundamentalmente a la confianza, seguridad y credibilidad que otorga la palabra dada. En las gestiones ante la administración, la buena fe se presume del particular y constituye guía insustituible y parámetro de acción de la autoridad. La doctrina, por su parte, ha elaborado diversos supuestos para determinar situaciones contrarias a la buena fe. Entre ellos cabe mencionar la negación de los propios actos (venire contra factum proprium) (...)”

Con base en lo anteriormente expuesto, se advierte acreditada la responsabilidad civil contractual de la entidad financiera dada su decisión de atender favorablemente la reclamación del actor sin que, se acredite en el plenario que ello haya tenido lugar, y por ende, se condenará a **SCOTIABANK COLPATRIA** a reintegrar el valor de las operaciones efectuadas el 14 de Julio de 2023 con cargo al cupo de la tarjeta de crédito fácil codensa del demandante por un valor total de \$1.549.200 incluyéndose el valor cobrado por concepto de intereses corrientes, moratorios y demás emolumentos generados por dichas transacciones; así como reintegrar los valores que se hayan debitado para cubrir el valor de las operaciones efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito fácil codensa de titularidad del demandante y rectificar la información relacionada con los productos objeto de controversia ante las centrales de información financiera. Todo lo anterior deberá realizarlo en un término máximo de **QUINCE (15)** días hábiles, contados a partir de la ejecutoria de esta providencia.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8° 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 contractualmente responsable a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por el señor **NELSON YESID ARDILA PAEZ**, respecto de las operaciones cursadas el día 14 de Julio de 2023 con cargo a la tarjeta de crédito fácil codensa de su titularidad.


SEGUNDO: CONDENAR a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** a que en el lapso de **QUINCE (15)** días hábiles, proceda a (i) reintegrar al señor **NELSON YESID ARDILA PAEZ** el valor de las operaciones efectuadas el 14 de julio 2023 con cargo al cupo de la tarjeta de crédito fácil codensa por un valor de \$1.549.200 incluyéndose el valor cobrado por concepto de intereses corrientes, moratorios y demás emolumentos generados por dichas transacciones; (ii) reintegrar al señor **NELSON YESID ARDILA PAEZ** todos los valores que se le hayan debitado para cubrir el valor de las operaciones efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito fácil codensa de su titularidad y (iii) rectificar la información relacionada con los productos objeto de controversia ante las centrales de información financiera.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **SCOTIABANK COLPATRIA 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: 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

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 15 de diciembre de 2023


MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario