

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023114893-012-000



Fecha: 2023-12-27 18:18 Sec.día463

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 : 2023114893-012-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-5355
Demandante : IRAIDA ELENA PINZON GUTIERREZ

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 **IRAIDA ELENA PINZÓN GUTIÉRREZ** demandó a **BANCOLOMBIA S.A.**, a efectos de que proceda a: *“Que se obligue a BANCOLOMBIA, al (reintegro, devolución, y compensación relacionada exclusivamente con la ejecución o cumplimiento de obligaciones originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas e IRAIDA ELENA PINZON GUITIERREZ, por la suma de (12.000.000) Millones de pesos M/CTE” y los intereses que correspondan*” (derivado 000)

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 01 de noviembre de la presente anualidad (derivado 003) 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 se procedió a reversar los pagos hechos con la tarjeta de crédito objeto de discusión del día 20 de octubre en los que se reintegro un total de \$12.000.000.00 reflejado en los extractos de la accionante

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, aportó junto con el escrito de contestación de demanda, (derivado 009) el archivo titulado “anexos” del que se sustrae la respuesta a la reclamación No. 171697895044055467 ofreciendo una respuesta favorable por la entidad financiera a la titular de la tarjeta de crédito terminada en ***2226 el día 26 de octubre del presente año. (véase)

Bancolombia

Medellín, 26 de octubre de 2023

¡Hola Iraida!

Estamos dando respuesta a su reclamo número 171697895044055467, relacionado con el desconocimiento de compra(s) realizados con su Tarjeta de Crédito terminada en 2226, por un valor total de \$12,000,000.00, el cual detallaré a continuación.

FECHA	TARJETA	REFERENCIA	VALOR
20/10/2023	2226	001013BOLD*Vidrios para a	\$ 4,000,000.00
20/10/2023	2226	001013BOLD*Vidrios para a	\$ 4,000,000.00
20/10/2023	2226	001013BOLD*Vidrios para a	\$ 4,000,000.00
TOTAL			\$ 12,000,000.00

Su caso es favorable; es importante aclarar que normalmente en estos casos no es posible acceder a la solicitud de manera positiva, sin embargo, una vez recibido su caso se realizó la gestión correspondiente por parte del banco, en la que fue posible la recuperación de su dinero.

En el proceso de investigación se pudo establecer que las transacciones cuestionadas, no fueron realizadas por usted. En su caso se evidencia una modalidad de fraude conocida como hurto o extravío de la tarjeta, donde un extraño hábilmente logra tener acceso a su tarjeta original y clave, consiguiendo de este modo materializar el fraude.

Adicionalmente, se evidencia los ajustes hechos por BANCOLOMBIA S.A, están reflejados en el movimiento de los extractos de la tarjeta ***9211 de titularidad de la señora IRAIDA ELENA PINZON GUTIERREZ bajo el concepto de ABONO RECLAMACION FRAUDE, véase:

Número de Autorización	Fecha de Transacción	Descripción	Valor Original	Tasa Pactada	Tasa EA Facturada	Cargos y Abonos	Saldo a Diferir	Cuotas
	30/10/2023	INTERESES MORA	18,445.72			18,445.72	0.00	
	30/10/2023	INTERESES CORRIENTES	566,912.87			566,912.87	0.00	
000000	23/10/2023	COMISION TARJETA REEXPEDIDA	26,790.00			26,790.00	0.00	
000000	23/10/2023	IVA POR REEXPEDICION	5,090.10			5,090.10	0.00	
140913	21/10/2023	ABONO DEBITO POR MORA	5,997.55-			5,997.55-	0.00	
307901	20/10/2023	BOLD CO BOGOTA RTFE	4,000,000.00			4,000,000.00	0.00	
308271	20/10/2023	BOLD CO BOGOTA RTFE	4,000,000.00			4,000,000.00	0.00	
308891	20/10/2023	BOLD CO BOGOTA RTFE	4,000,000.00			4,000,000.00	0.00	
000000	20/10/2023	ABONO RECLAMACION FRAUD	4,000,000.00-			4,000,000.00-	0.00	
000000	20/10/2023	ABONO RECLAMACION FRAUD	4,000,000.00-			4,000,000.00-	0.00	
000000	20/10/2023	ABONO RECLAMACION FRAUD	4,000,000.00-			4,000,000.00-	0.00	
255103	19/10/2023	ABONO DEBITO POR MORA	510,613.36-			510,613.36-	0.00	
000000	10/10/2023	COMISION AVANCE SUCURSA	5,550.00			5,550.00	0.00	
082434	10/10/2023	AVANCE SUCURSAL VIRTUAL	200,000.00	2.8214	39,6375	8,333.33	191,666.67	1/24
000000	04/10/2023	COMISION AVANCE CAJERO	6,180.00			6,180.00	0.00	

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció (derivado 010)

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 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 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 IRAIDA ELENA PINZON se encuentra superada, pues conforme a los pantallazos extraídos del extracto del producto aportadas por la entidad, se identifica que se hizo en primera medida la verificación y la respuesta a la accionante fue de manera favorable; y por consiguiente se realizó los abonos a la su cuenta, evidenciándolo en los extractos de titularidad de la señora Pinzón.

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. Por otro lado, respecto de los intereses en solicitados por la posible afectación de las finanzas, no se evidencia prueba alguna para que se evidencia acreditada su existencia, por lo que se deniega su solicitud, en la medida en que la afirmación no constituye prueba alguna de su ocurrencia. 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: Negar las demás peticiones.

TERCERO: DECLARAR Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

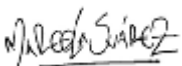
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



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

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>28 de diciembre de 2023</u> 

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario