

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023112743-016-000



Fecha: 2024-02-02 16:23 Sec.día967

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 : 2023112743-016-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-5194  
Demandante : JUAN SEBASTIAN ULLOA BONIS  
  
Demandados : BANCO POPULAR

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, el señor **JUAN SEBASTIAN ULLOA BONIS** demandó a **BANCO POPULAR**, a efectos de que proceda a i) *Que se declare que el BANCO POPULAR (Nit. 860.007.738-9) vulneró mis derechos como consumidor consagrado en la Ley 1480 de 2011* ii) *Que, como consecuencia de lo anterior, se le ordene al BANCO POPULAR (Nit. 860.007.738-9) demandado, la devolución del dinero cancelado por la compra del televisor HYUNDAI 50 Pulgadas LED Uhd4K Smart TV Hyled5020G4KM, que asciende a la suma de UN MILLÓN QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS M/CTE (\$1.599.900 M/CTE), por inducir a la compra del mismo, con maniobras de publicidad engañosa;* iii) *Que se obligue al BANCO POPULAR (Nit. 860.007.738-9), al reintegro y/o devolución de los intereses que se han causado desde el mes de agosto hasta la terminación del presente proceso sobre el valor de UN MILLÓN QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS PESOS M/CTE (\$1.599.900 M/CTE), que se han pagado mes a mes desde la compra del mismo;* iv) *Que, se sancione con los emolumentos del artículo 61 de la Ley 1480 del 2011, por parte de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA al BANCO POPULAR (Nit. 860.007.738-9), por publicidad engañosa;* v) *Que se ordene, al BANCO POPULAR (Nit. 860.007.738-9), a corregir la publicidad engañosa que tiene en la página institucional del mismo, al igual la información brindada por parte de sus asesores de servicio al cliente, respecto al caso en concreto, ya que esta pretensión es de bien común para todos los consumidores de esta entidad financiera.*


La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 26 de octubre del 2023 y fue debidamente notificada BANCO POPULAR S.A., quien en termino la contesto, solicitando se declare probada, entre otras, la excepción denominada: “- Hecho superado – debido a que El Banco a título de deferencia comercial reconoció el 20% de la compra realizada por el consumidor en la tienda virtual de Almacenes Éxito – Imposibilidad de que el Banco asuma el 100% del producto adquirido por el consumidor”, pues una vez finalizado el proceso de verificación y de investigación por parte de la entidad financiera y revisando la información suministrada por el cliente, el día 12 de octubre del año 2023 la entidad decidió a título de deferencia comercial aplicar el 20% del descuento ofertado sobre el producto al haberse pagado bajo las condiciones indicadas y suministradas. Reitero, que se asume el valor total del producto, porque eso no fue lo ofertado.

Además, porque la compra realizada no estaba bajo la alianza, sino que por deferencia comercial como se aplicó, y en aras de resarcir la incomodidad y el malestar generado al consumidor por la atención brindada a través de nuestro centro de atención telefónica, véase:

```

GANIZACION 802 LOGO 400 CUENTA 4506584001552332573

EFF POST CR
DATE DATE AMOUNT TXN PLAN *----- REFERENCE -----
2010 2310 278,200.00 D2024 10008 CT232960161000010003487
DESC=SEGUROS MUNDIAL BOGOTA DC CO AUTH=312956
1510 1710 26,900.00 D5075 10201 CT232900277000010003075
DESC=NETFLIX01*DL BOGOTA DC CO AUTH=418704
1210 1210 319,980.00 C8519 0 VT232850242000010000107
DESC=ABONO CAMPAÑAS COMERCIALES AUTH=
    
```



NIT 860.007.738-9



**JUAN SEBASTIAN ULLOA BONIS**  
CL 3 17 57 LA MERCED  
GUADALAJARA DE BUGA - VALLE DEL CAUCA

47168 Pág. 1 de 1

**INFORMACIÓN DE SU PAGO**

Tarjeta No. **4506589949152204**

Pago mínimo **240,200.00**

Pago mínimo alterno\* **171,800.00**

Tenga en cuenta las condiciones de PAGO MÍNIMO ALTERNO detalladas al respaldo de su extracto, antes de realizar su pago. En caso de dudas, comuníquese con nuestra línea venta.

Pague antes de **17/NOV/2023**

Pago total **2,584,000.00**

Periodo facturado **31/OCT/2023**

**CUPO DE SU TARJETA**

Cupo total **5,400,000.00**

Disponible compras **2,816,096.61**

Disponible avances **2,816,096.61**

Extra cupo disponible **1,296,000.00**

El EXTRA CUPD corresponde al valor disponible a corte de facturación. Ten en cuenta que este valor puede variar de un mes a otro.

**RESUMEN DE SU TARJETA**

Saldo anterior **2,764,570.39**

+ Compras del mes **305,100.00**

+ Avances del mes **0.00**

+ Intereses corrientes **66,789.00**

+ Intereses de mora **0.00**

+ Otros cargos **0.00**

(-) Pagos **556,205.00**

**PAGO TOTAL 2,584,000.00**

**DETALLES PUNTOS tuplús**

Puntos acumulados en el último periodo **75**

Saldo al 31/10/2023 **5686**

Puntos por vencer mes actual\* **90**

Puntos redimidos en el último periodo **0**

\* Los puntos reflejados corresponden al corte del mes actual. La información actualizada la encontrará en [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co)

AA/MM/DD	No. Comprobante	Concepto	Valor transacción	Cuota a pagar del mes	Saldo pendiente	Plazo	Cuotas facturadas	Tasa efectiva
09/JUN/2023	002206	LATAM AIRLINES COLOMBI	680,320.00	12,692.40	406,156.78	36	04	44.560
25/JUL/2023	001671	ALMACENES EXITO	1,599,900.00	44,441.66	1,422,132.91	36	04	43.989
26/JUL/2023	008408	HOMECENTER VITAS A DIST	229,900.00	6,386.12	204,355.52	36	04	43.989
16/SEP/2023	003170	RESTAURANTE BURAKO GOU	168,300.00	56,100.00	56,100.00	03	02	21.009
15/OCT/2023	004613	NETFLIX01*DL	26,900.00	26,900.00	0.00	01	01	39.769
20/OCT/2023	000636	SEGUROS MUNDIAL	278,200.00	23,183.34	255,016.66	12	01	39.769
02/OCT/2023	000000	PAGO ATH CANALES ELECTR	-236,225.00	-236,225.00	0.00	00	00	0.000
12/OCT/2023	000900	ABONO CAMPAÑAS COMERCIA	-319,980.00	-319,980.00	0.00	00	00	0.000
31/OCT/2023	000000	COBRO DE SEGURO	3,649.00	3,649.00	0.00	00	00	0.000

### 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.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma (derivados 000 y 011) las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones, 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 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 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.

De lo anterior lo anterior, y en cuanto a la pretensión del acervo probatorio se observa que la misma fue atendida favorablemente al señor **JUAN SEBASTIAN ULLOA BONIS**, conforme a la alianza y el convenio reclamado mediante la presente litis, con referencia al capital y no a los intereses generados por la compra, por lo que el Banco aplicó el descuento del 20% respecto del valor total facturado en almacenes éxito abonando dicho valor a la deuda que el demandante posee con el Banco Popular S.A, en consecuencia, el daño alegado se torna inexistente, por lo que se declara probada la excepción propuesta por la pasiva que denomino *“Hecho superado – El Banco a título de deferencia comercial reconoció el 20% de la compra realizada por el consumidor en la tienda virtual de Almacenes Éxito – Imposibilidad de que el Banco asuma el 100% del producto adquirido por el consumidor”* sin que haya lugar a efectuar un pronunciamiento de los demás medios exceptivos formulados por la pasiva, teniendo por satisfecha la pretensión objeto de discusión.

Así mismo, es importante resaltar el artículo 9, parágrafo 1° de la ley 1328 del año 2009, donde reitera lo siguiente:

*“Previo a la celebración de cualquier contrato, las entidades vigiladas deberán proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros. Así mismo, deberán informarse los demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieras, entre otros. Adicionalmente, deberán indicar al cliente los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad”*

En consonancia con artículo, reconoce el Despacho conforme a las pruebas documentales allegadas al proceso la entidad vigilada, anunció e informo las condiciones de la oferta, atendiendo los términos y condiciones referente a los cargos y costos por la utilización del producto.

Ahora bien, pese a que el producto no se encontraba dentro de la alianza, la entidad vigilada aplicó el descuento del 20% al accionante, generada por la imprecisión que se tuvo en la información brindada por la asesora de call center, en este sentido, el día 12 de octubre del año 2023 se

realizó el reintegro del 20% de la compra realizada por el consumidor, es decir, la compra del televisor se hizo por valor de \$1.599.899, el Banco, a título de deferencia comercial reconoció al consumidor la suma de: \$319.979, valor que fue abonado a su tarjeta de crédito VISA terminada en 2204.

Decantado lo anterior, pasa el Despacho a pronunciarse sobre los perjuicios que pretende la parte demandante se le indemnicen, debiendo para dicho efecto poner de presente lo señalado por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en relación con la existencia del daño, en la Sentencia SC20448-2017 del 7 de diciembre de 2017, Radicación N° 2002-00068-01, donde indicó que:

*“Sabido es que sólo se indemniza el daño debidamente probado; pues no es admisible condenar a una persona a la reparación de los perjuicios causados por el incumplimiento contractual, si los mismos no se encuentran acreditados en legal forma.*

*En la teoría de la responsabilidad civil si bien se impone al victimario, por regla general, la obligación de resarcir a la víctima, tal compromiso surge inevitable siempre y cuando su conducta afecte, injustificada y dañinamente, la humanidad o el patrimonio de esta última. Por supuesto, en el evento de no acaecer tal hipótesis, es decir, si a pesar del comportamiento del acusado no se generó un perjuicio o una afectación dañina, simplemente, no hay lugar a la reparación reclamada. Queda así fijada la regla general en la materia de que no hay responsabilidad sin daño, aunque exista incumplimiento o infracción a un deber de conducta.*

*De tal modo, que el daño constituye un elemento nuclear de la responsabilidad civil, vale decir, su centro de gravedad, el fundamento del fenómeno resarcitorio, siendo necesarias su presencia y su justificación, para que se abra paso la indemnización de perjuicios.*

*Uno de los requisitos que debe reunir el daño es su certidumbre, es decir, que se demuestre su existencia misma; lo cual ocurre cuando no haya duda de su concreta realización. Además, es el requisito “más importante (...), al punto que, sin su ocurrencia y demostración, no hay lugar a reparación alguna” (CSJ, SC del 1° de noviembre de 2013, Rad. n.° 1994- 26630-01; CSJ, SC del 17 de noviembre de 2016, Rad. n.°2000-00196-01).*

*Para que sea “susceptible de reparación, debe ser ‘directo y cierto’ y no meramente ‘eventual o hipotético’, esto es, que se presente como consecuencia de la ‘culpa’ y que aparezca ‘real y efectivamente causado’” (CSJ, SC del 27 de marzo de 2003, Rad. n.° 6879).*

*La condición de ser directo reclama, en la responsabilidad contractual, que él sea la consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento del respectivo acuerdo de voluntades, o de su cumplimiento imperfecto o inoportuno, lo que implica un análisis de la relación causal entre el hecho por el cual se responde y los daños cuyo resarcimiento se pretende.*

*Esta Corporación sobre la temática tratada, entre muchos otros pronunciamientos, ha puntualizado:*

*No en balde se exige, a título de requisito sine qua non para el surgimiento de la prenotada obligación resarcitoria, la certeza del eslabón en comento, calidad que deberá establecerse, inexorablemente, con sujeción al tamiz de la jurisdicción. De allí que si no se comprueba o determina su existencia - como hecho jurídico que es-, a la vez que su extensión y medida, el Juez no poseerá argumento válido para fundar, en línea de principio, una condena cualquiera enderezada a obtener su resarcimiento, debiendo, en tal virtud, exonerar de responsabilidad al demandado, por más que el demandante, a lo largo de la litis, haya afirmado lo contrario, salvo las restrictas excepciones admitidas por la ley o por la jurisprudencia (v. gr.: intereses moratorios). (...).*

Sobre este particular ha señalado la jurisprudencia de la Sala, 'repitiendo un principio fundamental de derecho, que el perjuicio que condiciona la responsabilidad civil no es materia de presunción legal y que como derecho patrimonial que es, debe ser demandado y probado en su existencia y en su extensión por quien alega haberlo sufrido, que es quien mejor debe saber en qué consiste y cuánto lo ha afectado. Quien afirma que su demandado le ha inferido un daño por su dolo o su culpa, está obligado, si quiere que se le repare por decisión judicial, a producir la prueba de la realidad del perjuicio demostrando los hechos que lo constituyan y su cuantía, o señalando a este respecto, cuando menos, bases para su valoración' Subraya fuera de texto.

A partir de lo anterior, analizados los medios de prueba recopilados en la actuación, se observa que más allá del dicho del actor no se encuentra acreditada la existencia del daño alegado, por lo que no hay lugar a acceder al reconocimiento de dicha pretensión.

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.

## 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** probada la excepción que la pasiva denominó “Hecho superado – El Banco a título de deferencia comercial reconoció el 20% de la compra realizada por el consumidor en la tienda virtual de Almacenes Éxito – Imposibilidad de que el Banco asuma el 100% del producto adquirido por el consumidor”, por las razones indicadas en esta providencia.

**SEGUNDO: DENEGAR** las demás pretensiones.

**TERCERO: DECLARAR** Sin condena en costa

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

<p align="center"><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p align="center">La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>5 de febrero de 2024</u></p> <p align="center"> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>