

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023026854-042-000



Fecha: 2024-02-16 11:19 Sec.día921

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remite: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES
TRES
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 : 2023026854-042-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-1180
Demandante : NEHIRA MIREYA VELASQUEZ PINZON

Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"

Encontrándose al despacho el expediente, en aplicación de lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 278 del Código General del Proceso, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 del Código General del Proceso y 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

La señora **NEHIRA MIREYA VELASQUEZ PINZON** actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA.**, entidad vigilada por esta superintendencia, por considerar vulnerado sus derechos a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, y en consecuencia se: *“Ordene a SCOTIABANK COLPATRIA S.A confirmar en qué estado se encuentra la transacción y el número de esta, del pedido No 12-4486981-9285011. Ordene a Ordene a SCOTIABANK COLPATRIA S.A., indicar si el dinero del valor de la compra fue desembolsado a favor de AMAZON u otro tercero. Ordene a SCOTIABANK COLPATRIA S.A realizar la devolución del dinero por un valor de OCHOSCIENTOS CUARENTA Y UN MIL NOVECIENTOS VEINTICUATRO MIL PESOS COP (\$841.924), del pedido No 1212-4486981-9285011.”*

La demanda fue admitida y notificada a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, quien de manera oportuna respondió a la misma a través de escrito obrante a derivados 12 al 15 aduciendo, en términos generales que la transacción objeto de litigio, realizada el 18 de septiembre de 2022, con la tarjeta de crédito

terminada en los números **3005, cursó de manera exitosa y no fue reversada por el comercio- AMAZON, por lo cual fue cargada al extracto del producto financiero.

Así las cosas, la demandada presenta las siguientes excepciones de mérito: “Ausencia de legitimación en la causa por pasiva y buena fe por parte de Scotiabank Colpatria S.A en desarrollo de la relación contractual con la señora Mireya Velásquez”.

En el marco de las solicitudes probatorias realizadas por las partes, de manera oportuna, tanto en la demanda como en la contestación de esta, el Despacho procedió a decretar e incorporar las piezas documentales solicitadas, a través de Auto del 28 de junio de 2023, obrante a derivado 18, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue, lo mismo sucede con las pruebas decretadas de oficio en el Auto en cita.

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 la señora **NEHIRA MIREYA VELASQUEZ PINZON** y **SCOTIABANK COLPATRIA**.

Sobre el particular, observa la Delegatura frente a la transacción cuyo reintegro pretende la demandante, que la misma corresponde a una transacción que fue realizada el 18 de septiembre de 2022, con la tarjeta de crédito terminada en los números **3005, en AMAZON por valor de OCHOCIENTOS CUARENTA Y UN MIL NOVECIENTOS VEINTICUATRO PESOS COP (\$841.924), la cual fue cancelada por el comercio el 25 de septiembre de 2022 debido a la imposibilidad de corroborar la titularidad del medio de pago y su relación con el titular de la cuenta en AMAZON, dado que figura a nombre de ROBERT ALEXANDER DELGADO MEJIA, esposo de la demandante, pero que fue cargada a la tarjeta de crédito de la demandante.

Respecto al comportamiento de esa transacción el comercio, AMAZON informó que *“no fue cobrada”* explicando que *“cuando el cliente crea una orden Amazon solicita una autorización para el cobro al banco. Si esta autorización es aceptada, la orden será cobrada en el momento en que es enviada al cliente” (...)* como ese monto no fue cobrado por AMAZON no tenemos ningún número de referencia ni código de identificación que podamos proporcionarte (...)¹.

Ahora bien, frente a la controversia acá planteada, le corresponde entonces a este Despacho establecer si el banco **SCOTIABANK COLPATRIA** es contractualmente responsable por la autorización de la citada utilización, con cargo a la tarjeta de crédito terminada en los números ****3005 de titularidad de la demandante, quien solicita en su demanda la devolución del valor de la operación, esto es ochocientos cuarenta y un mil novecientos veinticuatro mil pesos, toda vez que el comercio no generó el cobro de esa transacción lo que a la luz del artículo 167 del Código General del proceso constituye una **negación indefinida**, que invierte la carga de la prueba, colocando ésta en cabeza de la entidad demandada, lo que guarda consonancia con el ejercicio profesional de la actividad financiera y las medidas tuitivas que a quien la ejerce corresponde desplegar dado el interés público que comporta.

Para efectos de la resolución del citado problema jurídico, ha de tenerse en cuenta que de acuerdo con lo indicado en la demanda (derivado 00) la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un

¹ Anexos demanda rad. 2023026854-000, pág 20.

contrato de apertura de crédito, el cual se encuentra 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 utilizaciones 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 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, como en el caso que nos ocupa.

Ahora bien, ha de recordarse que de cara al estudio de este tipo de acciones de naturaleza especial y dado el interés público que demanda el servicio financiero, así como el ejercicio de esta acción, ambos escenarios provenientes de la Constitución (arts. 78 y 335 C. Pol.), debe analizarse las actuaciones de las partes con observancia de lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, el artículo 3º que para el caso expone **el deber de la debida diligencia** en el ofrecimiento de sus productos o **en la prestación de sus servicios** a los consumidores, y el literal b) del artículo 5º el cual indica los deberes de las vigiladas frente a la información en tanto debe serlo de manera cierta, suficiente, clara y oportuna.

Todo ese conjunto de normas que generan derechos a favor del consumidor, sin que sean las únicas fuentes normativas, y las cuales integra todo el contenido obligacional de la relación contractual y se entienden como vigentes: *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*, como se desprende del artículo 5º de la Ley 1328 y se entiende del artículo 4º de la Ley 1480 de 2011.

Bajo este contexto, las entidades financieras tienen una doble carga, **La primera** radica en demostrar que acató los procedimientos legales y contractuales con ocasión al producto o servicios prestados y que son objeto de discusión, o en palabras más sencillas, que es contratante cumplido; y **la segunda**, en cuanto concomitantemente debe probar que el cliente contrarió las obligaciones a las cuales se comprometió al suscribir el contrato, incumplimiento que no puede ser cualquiera sino que tuvo tal magnitud que puede señalarse como causa efectiva de que surgiera la situación endilgada a la entidad financiera, para romper el nexo de la situación que se le enrostra.

Corresponde a la delegatura dirimir la controversia suscitada, para valorar los elementos de prueba en conjunto a la luz de la sana crítica, fundándose en las normativas y jurisprudencia referida, así como de un análisis al amparo de la lógica material e indicios de resultar aplicables en aras de determinar si asiste o no responsabilidad contractual al banco con ocasión a la operación realizada el 18 de septiembre de 2022 que reclama la demandante y solicita la devolución del dinero cargado a su producto financiero.

Pues ha bien ha de señalarse de entrada que lo pedido tendrá eco en tanto se evidencian circunstancias que en efecto daban lugar a que el banco se abstuviera de permitir el curso y siquiera efectuar cualquier sumatoria de cupo con cargo al producto de crédito aquí referido y terminado en **3005.

En efecto, aquí se tienen inusualidades en el curso de la operación que no permiten señalar nada diferente a que el banco debió abstenerse de tramitar esa utilización, lo que habría impedido que se causara el detrimento patrimonial del cual aquí se duele la actora y en el que ambas partes se vieron involucradas.

Y es que al respecto, ha de recordarse que ante el tipo de operación objeto de litigio, en el que el bien o servicio se adquiere a una corporación de comercio electrónico, como lo es AMAZON la cual para procesar las compras requiere de la apertura de una cuenta, al realizarse una orden de compra, la compañía realiza un varias validaciones, entre las que se encuentra la correlación entre el titular de la cuenta en el comercio y la titularidad en el medio de pago para adquirir el bien o servicio, de manera tal, que la operatividad del comercio y el banco emisor del medio de pago, inicia con una verificación de disponibilidad de cupo en el producto financiero y su posterior cobro sólo se dará cuando cursen exitosamente todas la validaciones internas en AMAZON entre la que se encuentra de manera primigenia el análisis de identidad de cuenta en el comercio y el de la tarjeta de crédito usada para el pago.

Precisamente, al no resultar exitosa esa primera validación no se continua con las siguientes y, por tanto, no se llega a la etapa de cobro de la orden de compra, por el contrario, lo que procede y de hecho sucedió en este caso, la operación se cancela.

Así las cosas, sí AMAZON no envió ningún cobro a Scotiabank Colpatria, no existe ninguna razón para que se cargara esa compra a la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante, máxime si se tiene en cuenta que el banco como profesional conoce la operatividad de este tipo de transacciones en los que el comercio sujeta el curso de la operaciones a factores adicionales de validación, deber de conducta y diligencia dada su calidad de experto en este tipo de negocios y productos que no es posible trasladarlo a la cliente como consumidora financiera, especialmente cuando no hay prueba si quiera sumaria que la aquí demandante hubiere incumplido alguno de los deberes a su cargo.

Respecto a la reclamación de la demandante y sobre la reversión de esa operación el banco justifica el cobro de la compra, aduciendo que *“el pago se procesó de manera correcta y en consulta con la franquicia no se evidencia que a la fecha el comercio haya reversado tal operación”* pero no especifica ni allega soporte de que efectivamente AMAZON hubiere realizado el cobro, lo cual evidencia que el banco no obró de forma diligente.

Así, las cosas, el procesamiento de la operación y posterior cargo a la tarjeta de crédito de la demandante sin que la entidad financiera demandada hubiere aportado el correspondiente soporte de cobro de la transacción por parte del comercio “AMAZON”, se constituye en la causa efectiva del daño alegado por la parte actora.

Es así como vemos la existencia de los presupuestos de la responsabilidad civil en vía contractual, un contrato valido celebrado que no fue siquiera materia de discusión, el crédito instrumentalizado a través de una tarjeta de crédito, un actuar contrario a los deberes de diligencia y conducta contractual como legal en el curso de la operación discutida y un perjuicio, que tiene a este momento la actora al trasladarle una deuda con cargo a su patrimonio la cual se reitera, no cuenta con el soporte del cobro de la transacción que autorizara al Scotiabank Colpatria a efectuar el cargo a la tarjeta de crédito de la demandante por valor de \$841.924.

Respecto a la alegada falta de legitimación por parte del banco, es preciso indicar que al identificarse que el daño se generó por la conducta desplegada por el banco en el procesamiento de la operación, desprovisto de la diligencia de obligatoria observancia dada la actividad de interés público que realiza, es diáfano para este Despacho que el derecho que invoca la demandante surge de la relación jurídico comercial existente entre Scotiabank y la parte actora, por lo que no tiene prosperidad la excepción así alegada.

Y en cuanto a la excepción de *“Buena fe contractual por parte de SCOTIABANK COLPATRIA”*, carente de efecto en la medida que la buena fe, no tendría frente a este análisis de responsabilidad una situación

que conlleve a la exoneración de la entidad, toda vez que para su procedencia, habría de tratarse, no de la buena fe contractual subjetiva y simple que se espera de cualquier ciudadano aun cuando ello no sea así, sino que corresponde a la objetiva que debe ser probada ya que requiere averiguaciones, esto, de cara a los deberes de conducta que se exige de expertos, en este caso, en el ejercicio de actividades financieras de índole de interés público², aspectos que han sido analizados conforme la conducta que debió adoptar el banco y que aquí se le exige como experto y profesional en esta materia, lo cual conlleva a que no se puede colegir nada distinto a un actuar que contraría la condición contractual respecto de la operación objeto del litigio.

En síntesis, se declaran no probadas las excepciones propuestas por la pasiva, “Buena fe por parte de SCOTIABANK COLPATRIA S.A. en desarrollo de la relación contractual con la señora Mireya Velásquez, Ausencia de legitimación en la causa por pasiva de parte de SCOTIABANK COLPATRIA S.A.”, se accederá a las pretensiones en el sentido de ordenar a SCOTIABANK COLPATRIA S.A. proceda con la reversión del cargo efectuado a la tarjeta de crédito a nombre de la demandante terminada en los números **3005, el 18 de mayo de 2022, por valor de OCHOCIENTOS CUARENTA Y UN MIL NOVECIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$841.924).

Finalmente, no se condenará en costas al no encontrarse causadas ni comprobadas, al tenor de lo establecido en el numeral 8 del artículo 365 Código General del Proceso.

Conforme con las consideraciones expuestas, 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 no probadas las excepciones que **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** denominó “Buena fe por parte de SCOTIABANK COLPATRIA S.A. en desarrollo de la relación contractual con la señora Mireya Velásquez, Ausencia de legitimación en la causa por pasiva de parte de SCOTIABANK COLPATRIA S.A.”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO. DECLARAR civil y contractualmente responsable a SCOTIABANK COLPATRIA S.A. por el cargo efectuado a la tarjeta de crédito terminado en los números **3005 el día 18 de septiembre de 2022, por valor de OCHOCIENTOS CUARENTA Y UN MIL NOVECIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$841.924).

TERCERO: CONDENAR a **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** a reversa el cargo efectuado a la tarjeta de crédito a nombre de la demandante terminada en los números **3005 por valor de OCHOCIENTOS CUARENTA Y UN MIL NOVECIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$841.924), junto con los intereses y demás conceptos generados, lo cual deberá realizar dentro de los ocho (8) hábiles siguientes a la notificación de esta decisión.

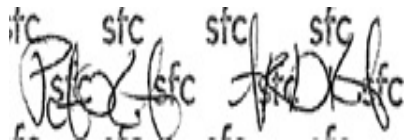
El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

TERCERO. SIN CONDENAR en costas.

² CSJ SC del 23 de junio de 1958 (M.P. Arturo Valencia Zea).

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



PAOLA XIMENA ARDILA ROLDAN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:

Elaboró:

PAOLA XIMENA ARDILA ROLDAN

Revisó y aprobó:

PAOLA XIMENA ARDILA ROLDAN

<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>19 de febrero de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>