

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023135356-022-000



Fecha: 2024-02-19 12:57 Sec.día827

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 572-572-AUTO INICIA INCIDENTE SANCIÓN
Remitente: 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 : 2023135356-022-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 572 572-AUTO INICIA INCIDENTE SANCIÓN
Expediente : 2023-6489
Demandante : PILAR SERRANO VAN STRAHLEN

Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 3º del artículo 278 del Código General del Proceso, 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

ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor, la señora **PILAR SERRANO VAN STRAHLEN** pretende que **BANCO COLPATRIA SCOTIABANK** según su escrito introductor "1. Solicito se declare a **SCOTIABANK COLPATRIA**, deudor a mi favor por la suma de **NUEVE MILLONES DE PESOS (\$9.000.000)**, pues las transacciones efectuadas son fruto de transacciones fraudulentas. 2. De igual forma, solicito respetuosamente se declare a **SCOTIABANK COLPATRIA** deudor a mi favor por el monto de los intereses generados con ocasión a las transacciones efectuadas son fruto de transacciones fraudulentas. 3. Solicito se devuelva al estado anterior, esto es, antes de las transacciones fraudulentas cargadas a mi tarjeta. En consecuencia, solicito respetuosamente no se me cobren los intereses generados por estas transacciones y menos aún, se me cobren intereses de mora o se me reporte a las centrales de riesgo. Al respecto, sea indicar, que he realizado el pago de la tarjeta de crédito por un valor de **CINCO MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS DIECINUEVE PESOS (\$5.534.219)** en el mes noviembre de 2023 y el pago de **CINCO**

MILLONES CIENTO VEINTIUN MIL CIENTO OCHENTA Y DOS PESOS (\$5.121.182) en el mes de diciembre 2023. Por tanto, he realizado dichos pagos, aunque no efectué las transacciones fraudulentas, para que no se me genere intereses moratorios. 4.Solicitó se investigue a SCOTIABANK COLPATRIA y se tomen las medidas y/o sanciones pertinentes por los hechos anteriormente expuestos.” (derivado 007).

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 11 de enero de 2024 (derivado 010) y fue debidamente notificada a **BANCO COLPATRIA SCOTIABANK**, que tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas “*COSA JUZGADA POR CELEBRACIÓN DE TRANSACCIÓN*”, “*EL DAÑO NO ES ATRIBUIBLE O IMPUTABLE A SCOTIABANK COLPATRIA S.A.*”, “*CUMPLIMIENTO DE DEBERES LEGALES Y CONTRACTUALES POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A.*”, “*CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRODUCTOS POR PARTE DE LA ENTIDAD FINANCIERA*” (derivado 016).

De las excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 019), quien, como se dijo, no se pronunció en la oportunidad correspondiente.

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.

Sobre el particular, téngase que es deber propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta (art. 335 Constitución Política), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328 citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”.

Ahora, procede indicar que la ley define en el artículo 303 del Código General del Proceso la figura procesal de cosa juzgada como: “*La sentencia ejecutoriada proferida en proceso contencioso tiene fuerza de cosa juzgada siempre que el nuevo proceso verse sobre el mismo objeto, se funde en la misma causa que el anterior y entre ambos procesos haya identidad jurídica de partes...*”.

La norma en comento exige que para que concurra la declaración de dicho fenómeno se deben cumplir con tres supuestos, a saber: 1. Identidad de Objeto. Ambos procesos versen sobre la misma controversia, 2. Identidad de causa. Se funden las dos demandas en obtener la misma pretensión; y 3 Identidad de partes. Existe identidad jurídica de quienes intervienen en ambos procesos. Sobre lo anterior, la jurisprudencia colombiana ha estimado que “*...los dos primeros elementos constituyen el límite objetivo de la cosa juzgada y responden, respectivamente, a las preguntas acerca de sobre qué se litiga y porqué se litiga, el último elemento constituye el límite subjetivo de la cosa juzgada*”.

Igualmente, se ha indicado que “*La inmutabilidad de una decisión judicial cuando ha adquirido el sello de ejecutoria, principalmente, cuando de fallos definitivos del fondo del pleito se trata, es pilar del*

orden jurídico y soporte de los derechos de los justiciados, pues comporta seguridad jurídica y, sin duda, es un elemento definitivo en la organización y armonía de cualquier grupo social. Así lo reconoció el legislador y al instituir la cosa juzgada para validarlo, patentiza a cabalidad esa garantía.”, (C. Suprema de Justicia, Exp No. 11001 02 03 000 2012 01064 00, Providencia Sc12948-2016, Sentencia Fecha: 15/09/2016)”.

Circunstancias que convergen para el asunto objeto de litigio, conforme lo expuesto por la entidad vigiada en la contestación de la demanda que como sustento de la excepción propuesta manifiesta que las partes “En el presente proceso, la demandante aspira a la cancelación de una deuda suya con Scotiabank Colpatria S.A. por Nueve Millones de Pesos (\$9.000.000), del supuesto fraude por suplantación cometido el 24 de julio de 2023 con la tarjeta de crédito terminada en 8634; no obstante, acontece que la Sra. Pilar Serrano Van Strahlen, sin error, fuerza o dolo que vicieran su consentimiento, suscribió un contrato de transacción con el banco el 29 de noviembre de 2023, en virtud del cual, para eliminar la obligación y quedar a paz y salvo por cualquier concepto derivado de esos hechos, ella se comprometió a asumir la mitad del monto, o sea Cuatro Millones Quinientos Mil Pesos (\$4.500.000), y él a cancelar la suma restante, los otros Cuatro Millones Quinientos Mil Pesos (\$4.500.000).”, contrato de transacción suscrito el día 29 de noviembre de 2023, que en efecto señala:

aquellas normas que regulen las materias que le sean aplicables al mismo. PRIMERO: Pilar Serrano en calidad de titular de la Tarjeta de Crédito Visa Infinite LifeMiles 422274****8634, presentó reclamación a EL BANCO por siete (7) transacciones realizadas el 24 de julio del 2023 relacionadas a continuación y efectuadas con el plástico de la Tarjeta de Crédito No. *** 8634, la cual se encuentra bajo la reserva y custodia del titular.

FECHA	HORA	Monto Trx	Nombre del Comercio	NO AUTORIZACION
24/07/2023	18:10:41	\$ 1.500.000,00	BOLD.CO	151849
24/07/2023	18:08:50	\$ 1.000.000,00	BOLD.CO	807092
24/07/2023	18:07:17	\$ 3.000.000,00	BOLD*marketink	611603
24/07/2023	18:03:36	\$ 1.000.000,00	BOLD.CO	112658
24/07/2023	18:02:44	\$ 1.000.000,00	BOLD*Comercio	544591
24/07/2023	18:00:26	\$ 1.000.000,00	BOLD.CO	495827
24/07/2023	17:59:32	\$ 500.000,00	BOLD.CO	183395

Lo que guarda relación con lo expuesto por la demandante en la demanda: “En total, se realizaron 7 compras que suman un total de NUEVE MILLONES DE PESOS (\$9.000.000):

Fecha	Hora	Establecimiento	Valor
24/07/2023	17:59:31	BOLD.CO	\$500.000
24/07/2023	18:00:25	BOLD.CO	\$1.000.000
24/07/2023	18:02:43	BOLD.CO	\$1.000.000
24/07/2023	18:03:37	BOLD.CO	\$1.000.000
24/07/2023	18:07:16	BOLD.CO	\$3.000.000
24/07/2023	18:08:50	BOLD.CO	\$1.000.000
24/07/2023	18:10:40	BOLD.CO	\$1.500.000
TOTAL			\$9.000.000

(Derivados 006)

De los anterior se extrae que los sujetos son los mismos en ambas actuaciones procesales, evidenciándose el acatamiento del primer presupuesto.

Así también, existe coincidencia en cuanto al objeto y la causa, debido a que el origen de la controversia es el reembolso de una suma de dinero de \$9.000.000 correspondientes a 7 transacciones desconocidas y realizadas el 24 de julio de 2023, con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante, resultan entonces estructurados los demás requisitos de la cosa juzgada.

En ese orden, el Despacho deberá estarse a lo probado dentro del proceso, esto es el contrato de transacción suscrito por la demandante el día 29 de noviembre de 2023, lo que permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho, siendo la solución de la controversia el objeto de esta, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011, recordando que tal actuación genera los efectos de cosa juzgada, tal y como se manifestó en el citado documento:

a entera satisfacción. **CUARTO:** Que EL CLIENTE declara totalmente a paz y salvo a EL BANCO por cualquier situación directa y/o indirecta relacionada con los hechos mencionados en el numeral primero que antecede, así como renuncia y desiste de manera expresa e irrevocablemente a cualquier reclamo y/o acción extrajudicial y/o judicial presente o futura, en contra de EL BANCO o sus funcionarios, basada o relacionada directa y/o indirectamente con los hechos antes mencionados. **QUINTO:** EL CLIENTE manifiesta de manera expresa que a pesar de haber sido redactado el presente documento por EL BANCO, ha leído y comprendido todas y cada una de las cláusulas contenidas, junto con el alcance y sentido de estas aceptándolas en su integridad. **SEXTO.** La transacción que se instrumenta mediante el presente contrato hace tránsito a cosa juzgada.

Por lo anterior, la Delegatura encuentra probada la excepción que la pasiva denominó “*COSA JUZGADA POR CELEBRACIÓN DE TRANSACCIÓN*”, que impide a la demandante volver a solicitar lo mismo ante la entidad financiera, desconociendo el debido proceso y las garantías procesales inmersas en el presente asunto y que tiene la virtualidad de enervar las pretensiones de la demanda y relevar al Despacho de analizar los medios exceptivos propuestos a la luz de lo establecido en el artículo 282 del Código General del Proceso.

No se impondrá condena por concepto de costas, de conformidad con el numeral 8 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.

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR PROBADA la excepción denominada por **BANCO COLPATRIA SCOTIABANK S.A.** como “*COSA JUZGADA POR CELEBRACIÓN DE TRANSACCIÓN*”, dentro de la presente Litis, por las razones expuestas en precedencia.

SEGUNDO: NEGAR, en consecuencia, las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Nelly Castillo C.

NELLY CASTILLO CABRERA

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Elaboró: Quien Proyecta

Revisó y aprobó: Quien Firma

<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>20 de febrero de 2024</u> a la hora de las 8:15 A.M.</p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>