

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023079590-032-000



Fecha: 2024-02-22 16:15 Sec.día1682

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
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 : 2023079590-032-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-3462  
Demandante : MAURICIO GOMEZ  
Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"  
Anexos :

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

Reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor, a resolver en derecho la controversia surgida de la relación contractual suscrita entre **MAURICIO GOMEZ PEDRAZA** y el **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**

De acuerdo con los hechos y pretensiones de la demanda, las excepciones presentadas por la entidad financiera y los alegatos de conclusión presentados de manera escrita al despacho, encuentra el despacho que el que el objeto de esta acción recae en establecer si le asiste responsabilidad contractual a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, con ocasión del rediferido aplicado a las compras que afectaban el cupo de la tarjeta de Crédito Fácil Codensa de titularidad del demandante aplicado para el mes de junio de 2022.

Previo a abordar los aspectos normativos y jurisprudenciales que enmarcan la controversia sometida a consideración de la Delegatura, no debe perderse de vista que la misma se ubica dentro del ámbito de protección al derecho del consumidor, expresión del artículo 78 constitucional. Al efecto, baste hacer referencia a la ley dentro de la que ha sido creada la acción de protección al consumidor, esto es la Ley 1480 de 2011, más conocida como Estatuto del Consumidor.

Al efecto, la actividad financiera cumple respecto del desarrollo económico una función esencial. Significa lo anterior, la exigencia en las entidades que ejercen la actividad financiera, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de esta, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Adicionalmente, formando parte del contrato se encuentran aquellas disposiciones que determinan, integran, limitan o amplían su contenido, al igual que las que imponen cargas, deberes y obligaciones que contribuyen, refuerzan o cualifican la obligación principal, como es el caso de la Ley 1328 de 2009. Al respecto, el artículo 871 del Código de Comercio establece de manera general que *“los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”*.

De esta manera, la ejecución del contrato impone precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, ubicación en el contrato, etc. En torno al estándar de conducta 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 y la especial protección a consumidores y usuarios previstas en los artículos 78 y 335 de la 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 (literales a del artículo 5° y b artículo 7° de la Ley 1328), así el artículo 5° de la misma Ley citada consagra un conjunto de derechos para la protección del consumidor financiero, vigente *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*.

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada como ha quedado identificada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso.

## **CONSIDERACIONES SOBRE EL CASO CONCRETO.**

En orden a determinar si a la entidad demandada le asiste responsabilidad por rediferir las compras que se encontraban vigentes en la tarjeta de crédito de titularidad del demandante, el Despacho examinará las pruebas recaudadas, así como la actuación surtida, aspectos que confrontará y analizará bajo la perspectiva del régimen de responsabilidad aplicable al producto contratado, con el fin de establecer si la entidad dio cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales asumidas por la entidad financiera y en consecuencia se debe acceder o denegar las pretensiones de la demanda.

Sea lo primero indicar que el negocio jurídico fuente de la controversia, corresponde a un 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 ibídem).*

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.

Dicho esto, el despacho procederá a analizar las excepciones propuestas por la entidad demandada, a la luz de las pruebas aportadas a lo largo del presente proceso, con el fin de determinar si las mismas son suficientes para eximirla de responsabilidad frente a los hechos que motivaron al señor demandante a presentar la acción de protección al consumidor.

Sea lo primer indicar que el demandante pretende con esta acción de protección al consumidor, que el despacho

## II PRETENCIONES

1) Que se ordene al banco Scotiabank Colpatría el reintegro, devolución de los dineros cobrados de más en todos y cada uno de los créditos relacionados a continuación, porque de manera abusiva y unilateral re difirió el número de cuotas pactadas en el momento de la compra, afectando mis estados financieros personales y que con la misma sanción me sean pagadas todas las indemnizaciones por daños y perjuicios a que haya lugar según la ley colombiana para estos casos de abuso, posición dominante y evasiva que ha demostrado el banco Scotiabank Colpatría, durante la relación comercial y financiera.

Yo Mauricio Gómez identificado con cedula ciudadanía No. 80415063 durante muchos años en los cuales he tenido la tarjeta Crédito Codensa mi comportamiento como consumidor financiero ha sido honesto y responsable con mis obligaciones financieras nunca he dejado de pagar y de tener al día mis compromisos de pago como consta al banco Scotiabank Colpatría, además está registrado en cada uno de los recibos de pago en la parte superior izquierda que dice **AL DIA**.

**Así mismo solicito al banco Scotiabank Colpatría sea responsable con las obligaciones originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero.**

2) Por la suma de Cinco Millones Seiscientos Ochenta y Nueve Mil Veinte y Siete pesos m/te (\$ 5.689.027 pesos moneda corriente) más las sanciones por daños y perjuicios a que haya lugar.

Frente a lo cual el banco se opuso presentado las excepciones que denominó “SCOTIABANK COLPATRIA S.A. CUMPLIÓ A CABALIDAD LAS OBLIGACIONES ESPECIALES SEÑALADAS EN EL ESTATUTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (LEY 1328 DE 2009)”, “BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN DESARROLLO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL ESTABLECIDA CON EL SEÑOR MAURICIO GOMEZ PEDRAZA”, “LA GENERICA”

Así las cosas, es importante mencionar que, en los escritos y memoriales presentados por el demandante, se vislumbra que su malestar se originó en el rediferido de las compras cargadas a la tarjeta de Crédito Fácil Codensa \*\*\*6529 de su titularidad, el cual manifiesta no solicitó, aprobó o aceptó, y lo cual lo llevó a pagar un mayor valor que no correspondía.

Sobre esta situación particular, con la contestación de la demanda la entidad financiera aportó la grabación de una llamada realizada al demandante, que se encuentra a derivado 10 del plenario, y que no fue tachada por el demandante, donde se puede escuchar la conversación entre el señor MAURICIO GOMEZ y la asesora de la entidad financiera, en la cual se le ofreció como un beneficio para el pago de su cuota mensual, rediferir el plazo de las compras a 11 o a 13 cuotas.

Es así como a minuto 3:10, el señor GOMEZ señala: “...para mí por mi económica sería como a 13 meses para pagar cuotas de \$186.997”, luego a minuto 3:55 de la citada llamada, ante pregunta de la asesora “autoriza aplicar el beneficio para usted al plazo de solo 13 cuotas?”, a lo que el señor GOMEZ a minuto 4:01, responde “sí, solo 13 cuotas”.

A continuación, en el curso de la llamada, se le explico al demandante el efecto que tendría el rediferido respecto del pago mensual de la cuota de su tarjeta de crédito y, se generó adicionalmente la validación de identidad del cliente con las preguntas de seguridad correspondientes, e informando a partir de que facturación se daría la aplicación del nuevo plazo aceptado por el señor GOMEZ.

Así las cosas, el demandante no puede ir en contra de sus propios actos, los cuales de manera directa condujeron a la situación de la cual se duele en sus escritos.

En este sentido no encuentra el despacho reproche alguno al actuar del banco, el cual acreditó las excepciones que denominó “SCOTIABANK COLPATRIA S.A. CUMPLIÓ A CABALIDAD LAS OBLIGACIONES ESPECIALES SEÑALADAS EN EL ESTATUTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (LEY 1328 DE 2009)”, “BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN DESARROLLO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL ESTABLECIDA CON EL SEÑOR MAURICIO GOMEZ PEDRAZA”

Finalmente, no habrá condena en costas, por no encontrarse causadas de conformidad con los dispuesto en el numeral 8 del artículo 365 del 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** probadas las excepciones que la pasiva BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A. denominó como “SCOTIABANK COLPATRIA S.A. CUMPLIÓ A CABALIDAD LAS OBLIGACIONES ESPECIALES SEÑALADAS EN EL ESTATUTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (LEY 1328 DE 2009)”, “BUENA FE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN DESARROLLO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL ESTABLECIDA CON EL SEÑOR MAURICIO GOMEZ PEDRAZA” de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas

Ejecutoriada la presente sentencia, por Secretaria archívese el expediente.

Esta sentencia se notifica a las partes en estrados.

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.

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 de XXXXXXXXXXXX” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

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

En este sentido y para acreditar el cumplimiento del fallo, debe allegarse por la demandada en el lapso de \_\_\_\_\_ las documentales que den cuenta de \_\_\_\_\_, se recuerda que el incumplimiento puede acarrear le sean impuestas las sanciones legales a que haya lugar.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**NELLY CASTILLO CABRERA**

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES  
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

*Elaboró:*

**NELLY CASTILLO CABRERA**

*Revisó y aprobó:*

**NELLY CASTILLO CABRERA**

Superintendencia Financiera de Colombia  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado  
Hoy 23 de febrero de 2024

  
**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario