

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024003022-012-000



Fecha: 2024-03-26 15:24 Sec.día 1437366

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 : 2024003022-012-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-0164  
Demandante : CARLOS ALIRIO MARTINEZ ORTIZ  
  
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, el señor **CARLOS ALIRIO MARTINEZ ORTIZ** demandó a **BANCOLOMBIA** a efectos de que proceda a “1. Se declare responsable a **BANCOLOMBIA S.A.** por la violación directa de las normas de protección a consumidores y usuarios., 2 Como consecuencia de la anterior declaración se ordene a **BANCOLOMBIA S.A.** i) Realizar el reverso de las transacciones correspondientes a compras en **Amazon.com** realizadas a las 06:19 Y 06:34 del 11/11/2023 desde la Tarjeta de Crédito **American Express** terminada en los números \*7723; ii) En consecuencia, a lo anterior o de manera subsidiaria en caso de que esto no sea posible, devolver los valores correspondientes a favor del suscrito consumidor; iii) Conforme lo anterior, realizar el descuento de las sumas: \$ 777.561 y \$120,00 a la obligación de la cual el suscrito es titular en calidad de deudor respecto de la Tarjeta de Crédito **American Express** terminada en los números \*7723; iv) Bloquear cualquier tarjeta de crédito que exista a nombre del suscrito en esta entidad, pues el uso de este tipo de producto en esta entidad me generó los inconvenientes y menoscabos que me han llevado a alzar esta acción.. 3. Se condene a **BANCOLOMBIA S.A.** al pago de las costas del proceso. 4. Se sancione al demandado, por el incumplimiento de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 y demás aplicables.

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 23 de enero del 2024 (derivado 004) 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, procede la parte pasiva a aceptar favorablemente la solicitud del accionante (derivado 009), de lo anterior, se evidencia en el escrito de contestación el comprobante de la devolución de las operaciones transaccionales no reconocidas en la tarjeta de crédito No. 7570 de titularidad del accionante, véase

Fecha Op	Fecha Aplica	Fecha Trans.	Plan Transacción	Establecimiento	T	valor	Est
231130	231130	10007	INT.COR.AVA	INTERESES DE MO	D	8,747.27	APL
231115	231115	00000	ABO.DEB.AUT	ABONO DEBITO AU	C	748.98	APL
240117	231111	10008	REV. TRAN. SEG	REVERSION TRANS	C	777,561.00	PAG
231114	231111	10008	COM.NACIONAL	AMAZON.COM	D	777,561.00	PAG
231108	231108	10007	COM.AV.CAJ.BA	COMISION AVANCE	D	6,180.00	APL
231108	231107	10007	AVA.CAJ.BAN	EXIT_GIRAR1	D	400,000.00	ACT

Así mismo, se evidencia de acuerdo con las documentales aportadas por la parte pasiva que la segunda compra por valor de \$120.000 con la tarjeta de crédito terminada en el No. 7570, no fue facturada por el establecimiento de comercio AMAZON.COM, véase el extracto

Cupo Total	Cupo de Avances	Período Facturado	
\$ 4,000,000.00	\$ 4,000,000.00	Desde: 30/10/2023	Hasta: 30/11/2023
Disponibile Total	Disponibile Avances	Pague antes de	Valor Pagado
\$ 0.00	\$ 0.00	18/12/2023	

Tasas de interés vigente			Resumen Saldo Total		Resumen Pago Mínimo	
	M.V.	E.A.				
Compra un mes	0,0000 %	0,0000 %	Saldo anterior	2,620,344.02	Saldo en mora	386,131.40
Compra 2 - 36 meses	2,0117 %	26,9988 %	+ Compras del mes	1,548,861.00	+ Cuota compras del mes	549,620.33
Impuestos	2,0117 %	26,9988 %	+ Intereses de mora	4,131.28	+ Intereses de mora	4,131.28
Avances	2,7335 %	38,2117 %	+ Intereses corrientes	72,836.73	+ Intereses corrientes	72,836.73
Mora	2,7335 %	38,2117 %	+ Avances	400,000.00	+ Cuota avances	26,196.67
			+ Otros cargos	6,180.00	+ Otros cargos	6,180.00
			- Pagos / abonos	748.98	+ Cuota compras anteriores	179,795.26
			Saldo a favor	0.00	- Saldo a favor	0.00
			= Pagos total	4,651,005.00	= Pago mínimo	1,227,835.00

\* Otros cargos: Este valor incluye los siguientes conceptos: Comisión avance, cuota de manejo, IVA por reexpedición, GMP y sobro por reexpedición

Con Bancolombia Acumulas + Más Puntos Colombia. Consulta tu saldo de puntos, su fecha de vencimiento, redime y entérate de todos los aliados para ti en [www.puntoscolombia.com](http://www.puntoscolombia.com)

Número de Autorización	Fecha de Transacción	Descripción	Valor Original	Tasa Pactada	Tasa EA Facturada	Cargos y Abonos	Saldo a Diferir	Cuotas
	30/11/2023	INTERESES MORA	4,131.28			4,131.28	0.00	
	30/11/2023	INTERESES CORRIENTES	72,836.73			72,836.73	0.00	
664572	15/11/2023	ABONO DEBITO AUTOMATICO	748.98			748.98	0.00	
590059	11/11/2023	AMAZON.COM	777,561.00	2,0117	26,9988	259,187.00	518,374.00	1/3
000000	08/11/2023	AVANCE CAJERO BANCOLOMBIA	6,180.00			6,180.00	0.00	
852885	07/11/2023	AVANCE CAJERO BANCOLOMBIA	400,000.00	2,7335	38,2117	16,666.67	383,333.33	1/24
771775	06/11/2023	EDS LA CONCORDIA	50,000.00	0,0000	00,0000	50,000.00	0.00	1/1
930505	04/11/2023	EDS NEIVANA	721,300.00	2,0117	26,9988	240,433.33	480,866.67	1/3
574560	08/10/2023	AVANCE CAJERO BANCOLOMBIA	200,000.00	2,8214	38,2117	8,333.33	183,333.34	2/24
870362	04/10/2023	AVANCE CAJERO BANCOLOMBIA	100,000.00	2,8214	38,2117	4,166.67	91,666.66	2/24
000000	11/10/2022	AMPLIACION DE PLAZO	4,314,438.30	2,6476	36,8313	179,795.26	1,760,190.28	14/24

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora el cual venció en silencio, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, y frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales. (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 entre las partes y que no se discute 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, es del caso indicar que encuentra el Despacho que el objeto del litigio ha sido resuelto durante el proceso, pues la entidad demandada realizó el respectivo abono a la tarjeta de crédito de titularidad de la accionante, en cuanto a la pretensión habiendo atendida favorablemente al señor **CARLOS ALIRIO MARTINEZ ORTIZ**, se declarará probada la excepción propuesta por la parte pasiva que denomino HECHO SUPERADO, conforme las documentales que reposan en el plenario las cuales no han sido controvertidas o cuestionadas, sin que haya lugar a efectuar un pronunciamiento de los demás medios exceptivos formulados por la pasiva, teniendo por satisfechas las pretensiones de la demanda.

Por último, respecto a la cancelación del producto de titularidad del accionante con la entidad demandada, es menester en primera medida agotar el procedimiento establecido en el contrato suscrito entre las partes en cuanto a su terminación, en este sentido, se recomienda que gestione la cancelación del producto o servicio cuando ya no lo necesite o utilice. Al asumir este papel activo, el consumidor tiene un mayor control sobre sus finanzas y puede evitar cargos innecesarios o situaciones no deseadas.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer estas causadas, en virtud del numeral 8 del 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 de “HECHO SUPERADO” al encontrarse satisfechas las pretensiones de la demanda en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** 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:*  
DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR  
*Revisó y aprobó:*  
DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<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>27 de marzo de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>