

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023066337-022-000



Fecha: 2024-04-01 16:35 Sec.día1440802

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc::560-560-FALLO NIEGA PRETENSIONES VERBAL SUMARIO
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 : 2023066337-022-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 560 560-FALLO NIEGA PRETENSIONES VERBAL SUMARIO
Expediente : 2023-2852
Demandante : DIEGO ALFONSO MATIZ HURTADO
Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"
Anexos :

Asunto: **AUDIENCIA PÚBLICA.**

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular (derivados 011), de conformidad al numeral 2 del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes en el 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

I. ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor el señor **DIEGO MATIZ HURTADO** pretende que **SCOTIABANK COLPATRIA** “proceda a añadir las **10.000 millas de bienvenida prometidas a mi cuenta Lifemiles, identificada con el número No. 13441702120. De manera subsidiaria, que se le ordene a Scotiabank a devolverme el valor correspondiente al valor nominal de las diez mil (10.000) millas prometidas, correspondiente a UN MILLÓN TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL PESOS CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS (COP\$1`368.088) y que, “a modo de indemnización por la violación a mis derechos como consumidor, y entendiendo que se trata de un asunto que comprende la emisión de información y publicidad engañosa por parte de Scotiabank, se le ordene a compensarme con un valor total de UN SALARIO MÍNIMO LEGAL MENSUAL VIGENTE, que para la fecha es de UN MILLÓN CIENTO SESENTA MIL PESOS (COP\$1`160.000). Este valor se estima como indemnización por el tiempo que he gastado en realizar esta reclamación prejudicial, más la reparación por la violación a mis derechos como consumidor, el incumplimiento de la legislación vigente en Colombia en materia de información y publicidad engañosa, y el costo de oportunidad perdido por haber adquirido la Tarjeta de Scotiabank bajo información y publicidad engañosa. Todos, perjuicios derivados de la**

información y publicidad engañosa emitida por Scotiabank en la promoción, y correspondientes a perjuicios clasificados como daño emergente.”¹.

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 22 de junio de 2023² la cual fue reformada y posteriormente aceptada a través de Auto del 25 de septiembre de 2023³ y fue debidamente notificada a **SCOTIABANK COLPATRIA**, que en tiempo la contestó, toda vez que se surtió la notificación por estado, tal como lo indica el artículo 93 del CGP, del 26 de septiembre de 2023, por tanto el plazo para presentar la contestación se cumplió el 6 de octubre de 2023, fecha en la cual se presentó el correspondiente escrito a las 3:46 p.m.⁴ solicitando se declare probadas la excepciones denominadas “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y LEGALES EN CABEZA DEL BANCO, INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EXIGIBLES AL SEÑOR DIEGO ALFONSO MATIZ HURTADO EN CALIDAD DE CONSUMIDOR FINANCIERO, LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA ACCEDER A LOS BENEFICIOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO LIFEMILES PLATINUM VISA HACE PARTE DEL LIBRE EJERCICIO DE LA AUTONOMÍA PRIVADA POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN EL MARCO DEL CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO QUE SUSCRITO CON EL SEÑOR DIEGO ALFONSO MATIZ HURTADO, BUENA FE POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN EL DESARROLLO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL ESTABLECIDA CON EL SEÑOR DIEGO ALFONSO MATIZ HURTADO, INEXISTENCIA DE PERJUICIO QUE DEBA SER INDEMNIZADO POR EL BANCO. COBRO DE LO NO DEBIDO. – OBJECIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO*”⁵.

En el marco de los elementos probatorios aportados, el Despacho procede a incorporar las piezas documentales allegadas al proceso con cada uno de esos escritos, a los cuales se les dará el valor que la ley les otorgue.

En cuanto a las pruebas documentales solicitadas por la parte demandante, se advierte que con la contestación de la demanda y sus anexos, se aportan al proceso elementos probatorios tendientes a lo buscado por el señor DIEGO MATIZ, esto es, a probar los hechos de la demanda, tal como la grabación de la llamada realizada con el ofrecimiento comercial y la aceptación del producto financiero, razón por la cual no procede su decreto, al tenor de lo establecido en el artículo 168 del Código General del Proceso.

Ahora, respecto a la prueba por informe es preciso indicar que resulta impertinente su decreto, toda vez que no tiene relación directa con los hechos objeto del proceso, que corresponden a los términos del ofrecimiento comercial sobre la tarjeta de crédito Visa Platinum LifeMiles.

Finalmente, sobre la inspección judicial solicitada, no se procede a su decreto, en el marco de lo establecido en el artículo 236 del CGP, según el cual la inspección procede “*cuando sea imposible verificar los hechos por (...) cualquier otro medio de prueba*”, situación en la que no se enmarca el tema objeto del litigio.

De las excepciones se corrió traslado al demandante el 10 de octubre de 2023, quien no se pronunció en el término previsto para ello, de manera posterior el demandante el 17 de octubre de 2023, solicita imponer sanción a Scotiabank por no haberle enviados al correo electrónico la contestación de la demanda.

II. CONSIDERACIONES

¹ Obrante radicado 2023066337-000.

² Obrante radicado 2023066337-002.

³ Obrante radicado 2023066337-016

⁴ Obrante radicado 2023066337-017

⁵ Obrante radicado 2023066337-017.

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 quienes son aquí parte.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de apertura de crédito el cual esta definido 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 utilidades 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, frente a lo anterior 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”*.

III. CASO CONCRETO

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente aportadas, encontrando que SCOTIABANK COLPATRIA como sustento de sus excepciones y en relación con las pretensiones propuestas manifiesta que cumplió *“con la obligación de suministrar información clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos, tal y como se evidencia en la llamada telefónica del 1 de diciembre de 2022, mediante la cual el asesor de SCOTIABANK COLPATRIA S.A. ofreció la tarjeta de crédito lifemiles platinum visa sujeta a los siguientes beneficios:*

i) Exoneración de cuota de manejo siempre y cuando realice 7 compras nacional o internacionales al mes sin importar el valor de estas.

ii) 1 milla por dólar facturado en compras nacionales e internacionales

iii) 6 entradas gratuitas a las salas VIP al año

Una vez el asesor le informó al señor Matiz Hurtado los beneficios anteriormente mencionados, le preguntó si declaraba conocer y aceptar las condiciones anteriormente mencionadas, frente a lo cual el demandante respondió expresamente que si las aceptaba”.

Así las cosas, y en el marco de la referencia probatoria que realiza SCOTIABANK COLPATRIA, se advierte, que en efecto el Banco al momento de hacer el ofrecimiento comercial de la tarjeta de crédito

LifeMiles Platinum, informó acerca de la procedencia de las 10.000 millas de bienvenida, las cuales estaban sujetas al cumplimiento de 2 condiciones, que se le reconocerían: 1) 1.000 millas en la primera compra sin importar el valor y 2) otras 9.000 millas por compras superiores a 1.500 USD, durante los primeros 3 meses, tal como se evidencia en la transcripción de la llamada a través de la cual se realizó el contacto comercial y se recibió la aceptación por parte del señor DIEGO MATIZ, en los siguientes términos⁶:

Asesor: *“ya para finalizar, usted acepta que conoce todas las condiciones de la tarjeta de crédito? Recuerde que también estaría recibiendo 1.000 millas de bienvenida por la primera compra, otras 9.000 millas por compras de 1500 USD”*

(...)

Entonces usted declara, conoce y acepta todas las condiciones y reglamentos de esta tarjeta de crédito?

Demandante: *“si”*⁷

(...)

Al respecto, el Despacho encuentra acreditado que, contrario a lo señalado por la parte actora en su escrito de demanda, la entidad financiera brindó al señor DIEGO MATIZ información de manera previa, clara, veraz y oportuna acerca de las condiciones de los beneficios aplicables a la categoría LifeMiles Platinum, específicamente, respecto a las especificidades para que aplicaran las 10.000 millas de bienvenida por adquirir el producto financiero.

Es más, de la información obrante en el proceso relacionada con los beneficios aplicables, allegada por el propio demandante, en la publicidad del producto se advierte la existencia de un asterisco, que indica la verificación de los términos y condiciones de ese ofrecimiento, los cuales versan precisamente sobre las características específicas de compra para la correspondiente aplicación o reconocimiento de millas.

Bajo este contexto, el Despacho advierte que la no aplicación de las millas de bienvenida para el plástico terminado en los números ***2667, no corresponde a un hecho endilgable a SCOTIABANK COLPATRIA, toda vez que el demandante tenía pleno conocimiento que dicho beneficio aplicaba siempre que se cumpliera con unos criterios de monto y tiempo, que de ser incumplidos, pues no resultaba procedente la generación de ese beneficio, y así sucedió con el demandante, pues no realizó comprar iguales o superiores a los 1500 USD, durante los 3 meses siguientes a la adquisición del producto financiero, por lo cual no se encuentra acreditada ninguna responsabilidad a la entidad financiera frente a esta situación.

Por lo anterior, el Despacho no encuentra responsabilidad de la entidad financiera por la información comercial suministrada por SCOTIABANK COLPATRIA al señor DIEGO MATIZ frente a la no aplicación de las millas de bienvenida al plástico terminado en los números ***2667, por lo que se declarará probada la excepción denominada **“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y LEGALES EN CABEZA DEL BANCO”**, lo que conlleva a negar las pretensiones de la demanda y releva a esta Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos, al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

En cuanto a los perjuicios reclamados por la parte actora, no se accederá a los mismos, por cuanto no se encuentran acreditados y demostrados los daños que aduce el demandante, pues no basta la manifestación respecto de la afectación sufrida, *(que corresponden a las horas que he destinado y gastado*

⁶ Obrante en rad. 2023066337-017, archivo denominado “llamada 20221202-16202643478724.wma”, desde minuto 29:25.

⁷ Obrante en rad. 2023066337-017, archivo denominado “llamada 20221202-16202643478724.wma”, desde minuto 29:46.

hasta el momento reclamando ante Scotiabank, así como el tiempo que ahora destino a la presentación y seguimiento de esta demanda ante la Superintendencia) sino que le correspondía acreditarlos en este proceso, a la luz del artículo 167 del Código General del Proceso. Recuérdese que se ha enseñado por la jurisprudencia: “Para que el daño sea susceptible de ser reparado se requiere que sea ‘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’.”⁸

En cuanto a la imposición de sanción a SCOTIABANK COLPATRIA, por no haber enviado copia al correo electrónico del demandante, del escrito de contestación de la demanda y sus anexos, es preciso indicar que que tampoco tiene vocación de prosperidad, dado que, contrario a lo que reprocha el demandante, el traslado de las excepciones propuestas por la entidad demandada hace parte del expediente específicamente en el derivado 018, debiéndose señalar que los procesos adelantados ante esta Delegatura se identifican a través de un número único de expediente, para este caso el 2023-2852, el cual es conocido por las partes y sus apoderados, incluso, desde el auto admisorio de la demanda se incluyó en el listado oportunamente publicado en la página web de esta Superintendencia – Personas - Funciones Jurisdiccionales - Notificaciones, y es a partir de este número de expediente que se identifican los procesos en la fijación en la correspondiente lista.

Máxime de lo anterior es el hecho, que el artículo 110 en cita prevé que el traslado “no requerirá auto ni constancia en el expediente”; de allí que la actuación de traslado que levantó la Secretaría en el cuadernario a derivado 018, ratifique la ausencia de vicio en lo que a ese respecto refiere, dado que la parte actora contó con la oportunidad procesal para pronunciarse sobre las excepciones propuestas por su contraparte, no sólo enterándose con la fijación en lista, sino además con la constancia en el expediente, sin que hiciera uso de la misma, pues guardó silencio en el término otorgado.

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.

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 PROBADA la excepción denominada “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y LEGALES EN CABEZA DEL BANCO”, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: NEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

En firme esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

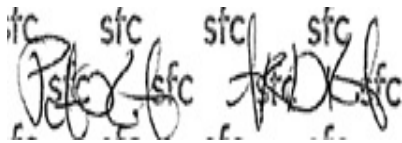
⁸ Sentencias de 26 de enero de 1967 (CXIX, 11-16) y 10 de mayo de 1997, entre otras, SC, 27 mar. 2003, exp. n.º C-6879, asimismo, debe afectar un interés protegido por el orden jurídico, SC13925, 30 sep. 2016, rad. n.º 2005- 00174-01”, SC282-2021 Sala Casación Civil Corte Suprema de Justicia y SC1819-2019.

Esta decisión se notifica a las partes en estrados, las cuales se identifican nuevamente en señal de aceptación del contenido del acta y, no siendo más el motivo de la presente, se termina la diligencia y se firma por el director de audiencia.

En el documento anexo a la presente acta, encontrará la grabación de la audiencia. Recuerde que **puede consultar el expediente completo de su demanda**, a través del sitio web de la Superintendencia Financiera www.superfinanciera.gov.co → menú *Consumidor Financiero* → *Funciones Jurisdiccionales* → **Consulta Expediente**, digitando su número de identificación y el número de radicación de su demanda (número de 10 dígitos), seguido del check “No soy un robot”.

Finalmente, le reiteramos nuestro correo electrónico institucional jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co y los canales de atención:

- Centro de Contacto telefónico +57 **6013078042** de lunes a viernes 7:30 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
- WhatsApp +57 **3176398781**



PAOLA XIMENA ARDILA ROLDAN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

PAOLA XIMENA ARDILA ROLDAN

Revisó y aprobó:

PAOLA XIMENA ARDILA ROLDAN