

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023132616-015-000



Fecha: 2024-04-01 10:41 Sec.día 1440209

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 : 2023132616-015-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-6377
Demandante : GIOVANNY ESCOBAR URIBE

Demandados : BANCO DE OCCIDENTE

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 el ejercicio de la acción de protección al consumidor, el señor **GIOVANNY ESCOBAR URIBE** pretende que se obligue a **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** a “1 Que se declare que la información o publicidad suministrada por el(los) demandado(s), fue engañosa 2 Que como consecuencia de la anterior declaración, se condene al demandado a mantener las condiciones ofertadas o informadas, esto es TC a 0 interés a 24 cuotas 3 Además de lo anterior Ajuste de la deuda actual para que sea consistente al valor que se debe pagar sin los intereses cobrados. Eliminación de reporte negativo en centrales de riesgo si se hubiera hecho el”

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 15 de diciembre de 2023 (derivado 003) y fue debidamente notificada a **BANCO DE OCCIDENTE.**, quien en tiempo contestó, solicitando se declare probada la excepción denominada “1. INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL.”, “2. CARENCIA ACTUAL DEL OBJETO Y/O PRETENSIÓN PRINCIPAL DE LA DEMANDA.”, y “3. GENERICA”

De las excepciones se corrió traslado a la demandante quien no se pronunció en el término previsto para ello.

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 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 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.

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”*.

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente aportadas.

Sea lo primero indicar que el demandante se duele del cobro de intereses a la compra realizada el 7 de enero de 2023, realizada en el CAV Molinos Medellín por valor de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL DOSCIENTO VEINTE PESOS (\$4.248.220), cuando se le había informado que sobre dicha compra no aplicarían.

Frente al particular, el demandante aportó la publicidad que le fue entregada por el asesor de servicio al cliente, en el cual, queda claro que frente a las compras realizadas entre QUNIENTOS MIL PESOS (\$500.000) y CINCO MILLONES DE PESOS (\$5.000.000), en CLARO, diferidas a 24 meses, aplicaría una tasa de interés del 0%.

Sobre el particular, con la contestación de la demanda, la entidad demanda indicó que “con ocasión a la exhaustiva verificación que se efectuó por parte del Banco fue posible lograr identificar la falla operativa que se estaba presentando con relación al consumo que es objeto de debate”... “por parte del Banco se efectuó el reintegro sobre el producto por el valor de \$427.405,02, tal y como se refleja con el extracto del mes de mayo de 2023, el cual se relaciona como prueba, por lo cual, basta con apreciar el extracto de la tarjeta para el mes de abril de 2023, donde se liquidaba un valor para pago total por \$4.492.618, y posteriormente, en el extracto del mes de abril se estableció el valor para pago total por \$4.076.561, lo cual acredita que el Banco realizó el reintegro de los intereses que habían sido cobrados”

En ese sentido, el despacho procedió a revisar el extracto referido, encontrando que para el mes de mayo se presentó una disminución del capital adeudado de la tarjeta de crédito con ocasión de la reversión de los intereses cobrados en los meses anteriores a la compra objeto de la controversia.

Aunado a lo anterior, se observa que en los meses subsiguientes se ajustó la tasa de interés cobrada a la compra controvertida, quedando en 0% tal y como fue ofrecido por la entidad financiera y en virtud de ello, el despacho declara probada la excepción que la entidad financiera denominó “*CARENCIA ACTUAL DEL OBJETO Y/O PRETENSIÓN PRINCIPAL DE LA DEMANDA*”.

Finalmente, frente a los reportes a centrales de información, es importante mencionar que las entidades se encuentran obligadas a realizar los reportes del comportamiento de pago que tienen los consumidores respecto de los productos crediticios que les son aprobados, para lo cual, incluso en la vinculación solicitan la autorización para realizarlos. Aunado a lo anterior, no se encuentra acreditado que se hubiera realizado reporte negativo con ocasión de mora en el producto financiero, e incluso de haberse realizado, se dio por la mora en el pago de la obligación. En ese orden, se declarará probada la excepción que la entidad financiera denominó “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL*”.

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 probadas las excepciones que **BANCO DE OCCIDENTE S.A.** denominó “*CARENCIA ACTUAL DEL OBJETO Y/O PRETENSIÓN PRINCIPAL DE LA DEMANDA*” e “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL*”, por lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: TENER por satisfechas las pretensiones de la demanda.

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

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

NELLY CASTILLO CABRERA

<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>2 de abril de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>