

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2023079968-042-000



Fecha: 2024-04-12 17:24 Sec.día1463251

Anexos: Sí

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remitente: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Destinatario::80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

DOS

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 : 2023079968-042-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3477
Demandante : EDDIE ALEJANDRO VERDOOREN BORDA
Demandados : BANCO DE BOGOTÁ S.A.
Anexos : E1

En atención a las pruebas allegadas por ambas partes, 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 anticipada**, 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 Financiero el señor **EDDIE ALEJANDRO VERDOOREN** **demando a la entidad financiera**, pretendiendo (derivado 000):

PRETENSIONES

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, el demandado proceda al pago de la siguiente indemnización 5000000

3 Que como consecuencia de la anterior declaración, se comine al demandado a mantener las condiciones ofertadas o informadas, esto es Tarjeta de Credito

4 Además de lo anterior Que se me sostenga la oferta y la aprobación de la misma sin repetir el proceso, porque ya fue realizado con éxito

La demanda se admitió mediante auto del 1 de agosto de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a Banco, quien no contestó la demanda. Posteriormente, mediante auto del 4 de octubre de 2023 se fijó fecha para audiencia de conciliación, la cual fue llevada a cabo el 22 de febrero de 2024 en la que se registró fallida y se decretaron pruebas de oficio (derivado 39)

CONSIDERACIONES

De conformidad con los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva “las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.”, en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor prevista en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011.

El asunto objeto del litigio se circunscribe en la colocación y entrega de la tarjeta de crédito a favor del consumidor financiero en las condiciones ofrecidas por la entidad financiera, hecho en el que el demandante afirmó que agotó el procedimiento el 10 de marzo de 2023, al respecto pese a que la entidad financiera no contestó la demanda en tiempo y las consecuencias adversas concebidas en el art. 97 del CGP, procede el despacho a analizar el acervo probatorio para definir en derecho, si hubo algún incumplimiento legal o contractual durante el proceso o si la información suministrada resultó no acorde a lo ofrecido.

Es por ello, que revisando los documentos aportados por el demandante se evidencia el diligenciamiento de la información personal requerida para acceder a la adquisición del producto financiero revisar documento anexo de la demanda, como se vislumbra en el siguiente pantallazo:

Ingresa el código de 8 dígitos que enviamos a tu celular ***7515**

codigo

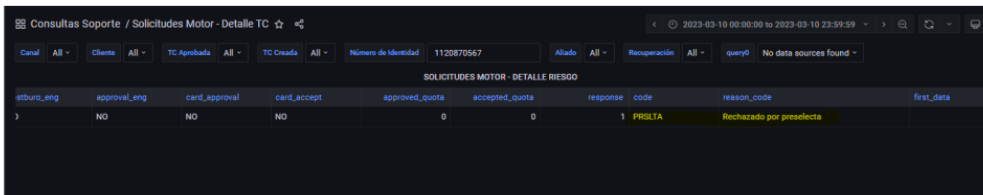
88626191|

Crear Tarjeta de Credito ›

Sin embargo y contrario a lo afirmado por el demandante en la demanda al señalar que recibió un correo que la colocación fue exitosa, se observa de las pruebas decretadas de oficio esto es el log de creación del producto que el flujo o procedimiento se registro pero fue rechazado, de ello da cuenta el log, el cual es una prueba documenta que a la luz de la ley 527 de 99, se evidencia que esta garantizada su integridad inalterabilidad y que es fidedigna del procedimiento para la colocación virtual, así:

```
2023-03-10 17:35:52.831 INFO 1 --- [03658030-677489]
co.com.bancodebogota.RestExchange
```

```
"requestId": 15841943,
"category": "",
"text": "Rechazado por preselecta",
"reasonCode": "PRSLTA",
"quota": 0,
"typeApproval": 1,
"fgaPercentage": 0,
"customerColor": null
```



stburo_eng	approval_eng	card_approval	card_accept	approved_quota	accepted_quota	response_code	reason_code	first_data
	NO	NO	NO	0	0	1	PRSLTA	Rechazado por preselecta

Documento cuya lectura se integra a la respuesta emitida al correo del demandante en un tiempo razonable a la petición que data del 18 de abril de 2023, en los siguientes términos:

18 de Abril de 2023

¡Buen día!

EDDIE ALEJANDRO VERDOOREN

Solución a su requerimiento SF 111679506242384618 Expediente 17195006

Hemos recibido su solicitud relacionada con su solicitud de tarjeta de crédito a través de nuestros canales digitales. A continuación, daremos respuesta a su(s) petición(es):

*. Nos informa que el jueves 09 de marzo de 2023 usted tramitó el proceso de solicitud de tarjeta de crédito por canal digital el cual fue exitoso, pero el Banco no le ha gestionado su tarjeta.

Para aclarar lo ocurrido, hemos validado en nuestros aplicativos y encontramos que con el número de su identificación (1120870567) no evidenciamos Tarjetas de Crédito solicitadas, ni en trámite.

Dado que en su expediente tampoco hay información adjunta, le solicitamos validar el número de identificación del titular con el cual, realizó la solicitud en nuestra plataforma oficial: www.bancodebogota.com y radicar nuevamente su petición.



Gracias por darnos a conocer sus inquietudes; nuestro interés es brindar las mayores ventajas y los mayores beneficios en todos nuestros servicios y productos.

En este sentido, revisando el procedimiento y la información suministrada al consumidor financiero no encaja dentro de las que desconozcan las obligaciones de información clara, suficientes y oportuna a la luz del art 5 de la Ley 1328 de 2009, es más, lo que se extrae de la conducta del consumidor es que desatendió las instrucciones suministradas para adquirir el producto pretendido debido a que la entidad le indicó que debe hacerlo en oficina, más no que le niega el producto, circunstancias que a la fecha no ha efectuado, desestimando lo requerido por la entidad y las medidas de autoprotección concebidas en el art 6 del Estatuto de Protección al Consumidor Financiero, que reza: “b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas. c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”

Por otro lado, procede el despacho a pronunciarse respecto de los perjuicios que sean reconocidos, por lo que le corresponde a quien pretende su recogimiento acreditar la existencia del daño y que este provenga del incumplimiento o cumplimiento imperfecto de la prestación a cargo de la entidad.

Al respecto, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en relación con la existencia del daño, en la Sentencia SC20448-2017 del 7 de diciembre de 2017, Radicación N° 2002-00068-01, indicó que:

“Sabido es que sólo se indemniza el daño debidamente probado; pues no es admisible condenar a una persona a la reparación de los perjuicios causados por el incumplimiento contractual, si los mismos no se encuentran acreditados en legal forma.

En la teoría de la responsabilidad civil si bien se impone al victimario, por regla general, la obligación de resarcir a la víctima, tal compromiso surge inevitable siempre y cuando su conducta afecte, injustificada y dañinamente, la humanidad o el patrimonio de esta última. Por supuesto, en el evento de no acaecer tal hipótesis, es decir, si a pesar del comportamiento del acusado no se generó un perjuicio o una afectación dañina, simplemente, no hay lugar a la reparación reclamada. Queda así fijada la regla general en la materia de que no hay responsabilidad sin daño, aunque exista incumplimiento o infracción a un deber de conducta.”

De tal modo, que el daño constituye un elemento nuclear de la responsabilidad civil, vale decir, su centro de gravedad, el fundamento del fenómeno resarcitorio, siendo necesarias su presencia y su justificación, para que se abra paso la indemnización de perjuicios.

Uno de los requisitos que debe reunir el daño es su certidumbre, es decir, que se demuestre su existencia misma; lo cual ocurre cuando no haya duda de su concreta realización. Además, es el requisito “más importante (...), al punto que, sin su ocurrencia y demostración, no hay lugar a reparación alguna” (CSJ, SC del 1º de noviembre de 2013, Rad. n.º 1994- 26630-01; CSJ, SC del 17 de noviembre de 2016, Rad. nº2000-00196-01).

Además, para que sea “susceptible de reparación, debe ser ‘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’” (CSJ, SC del 27 de marzo de 2003, Rad. n.º 6879).

La condición de ser directo reclama, en la responsabilidad contractual, que él sea la consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento del respectivo acuerdo de voluntades, o de su cumplimiento imperfecto o inoportuno, lo que implica un análisis de la relación causal entre el hecho por el cual se responde y los daños cuyo resarcimiento se pretende.

A partir de lo anterior, y revisado el plenario, no se encuentra prueba alguna que acredite la causación de perjuicios al demandante, pues más allá de su dicho no se encuentra soporte probatorio del mismo, por lo que no se accederá a tal solicitud. Así como el nexo causal respecto de la obligación que le es exigible al banco y su actuar.

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.

En consideración a 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 de oficio el cumplimiento de las obligaciones legales a cargo de la entidad financiera, conforme lo señalado en la parte motiva.

SEGUNDO: NEGAR las demás pretensiones de la demanda.

TERCERO: SIN CONDENA en costas.

Cumplido lo anterior, Secretaría archívese el expediente.



DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR
80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:
DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR
Revisó y aprobó:
DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado
Hoy 15 de abril de 2024


MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario