

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2023136709-017-000



Fecha: 2024-04-17 09:32 Sec.día2366

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 : 2023136709-017-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-6559  
Demandante : CLAUDIA MARCELA RIVAS DUEÑAS  
  
Demandados : BANCO POPULAR

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, la señora **CLAUDIA MARCELA RIVAS DUEÑAS** demandó a **BANCO POPULAR S.A.**, señalando que: *“1. En agosto 15 de 2022 recibí una llamada de la empresa de cobranza Contact Solution en nombre del Banco Popular, informándome que tenía una deuda de aproximadamente 12 millones de pesos por concepto de 2 tarjetas de crédito expedidas a mi nombre, ante lo cual de inmediato manifesté no haber solicitado productos ante el Banco Popular y que por lo tanto no tenía deudas con ese Banco. Adicionalmente, expliqué que nunca había tenido productos bancarios con esa Entidad Bancaria. Seguidamente me dicen, que la fecha de la deuda tenía una mora de 2 años. 4. El 18 de agosto de 2022 me presenté al Banco Popular sucursal Santa Marta, para poner en conocimiento la situación que surgió y que de una vez por todas se le diera prioridad a mi caso y obtener una pronta respuesta favorable ya que como se lo había indicado a la persona que me contactó jamás había solicitado algún tipo de productos con esa Entidad Bancaria. (...) El Banco Popular procedió a suministrarme la siguiente información de la supuesta deuda relacionada con: 1) Tarjeta de crédito Visa con números de terminación 5507 con saldo de \$7.658.782 pesos y 2) Tarjeta de crédito Master Card con números de terminación 7268 con saldo de*

\$5.106.770 pesos. Me indicaron además que las Tarjetas fueron obtenidas en la sucursal Banco Popular de Muzú en la ciudad de Bogotá el 2 de marzo del 2020 y que habían sido activadas el 6 de marzo de ese año. Según el Banco la aprobación se realizó de forma digital, ante lo cual insistí en no haber solicitado producto alguno con ese Banco y mucho menos en una plaza ajena a mi habitual lugar de vivienda en donde he permanecido por más de 25 años. Claramente no era yo la “solicitante” y mucho menos la “deudora”. Ante los argumentos expuestos consideré aclarado y superado el impase.” (Derivado 000) solicitando como pretensiones “1. Que cese en mi contra cualquier tipo de acción o pretensión de cualquier orden por parte del Banco Popular o por interpuesta persona, 2. Que se le exija al Banco Popular certificar que nunca he tenido productos con dicha entidad bancaria y que se aclare que todo lo sucedido fue resultado de las fallas internas en sus procedimientos eventuales fraudes cualquiera que sea su origen, 3. Que en el evento que existan algún tipo de reportes por concepto de Cartera Castigada o malos manejos como cuentahabiente, se oficie a las centrales de riesgo para que de inmediato se proceda al retiro de las bases de datos como deudores morosos si es que así se presenta en la actualidad, 4. Adicionalmente, solicito que se instruya el retiro inmediato de la mala calificación o clasificación de mis datos del historial crediticio y el retiro y/o cancelación de cobranza que viene ejerciendo la empresa Contact Solution a nombre del Banco y que ordene suspender las constantes llamadas solicitando el pago de la deuda, la cual supuestamente asciende a 31 millones de pesos, 5. Que se obligue a la entidad accionada a la aclaración de mi caso retirando el valor adeudado por estas tarjetas de crédito que yo nunca solicité, ni tampoco recibí, ni mucho menos utilicé, como consta en reiteradas ocasiones y de lo cual la Superintendencia tiene copia.” (Derivado 000)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medio exceptivo el “HECHO SUPERADO” fundado en que: “se ha superado la presunta vulneración alegada y, por acciones desplegadas por la parte demandada, la intervención del juez resulta inocua”, como se logra evidenciar en la contestación de la demanda. (Derivado 010).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció. (Derivado 014)

## 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.

Al respecto, no se discute que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a dos contrato de apertura de crédito, el cual indica el demandante que no adquirió, por ello, es menester del caso indicar que el Despacho establece que el objeto del litigio consiste en determinar la responsabilidad contractual en la colocación de los productos por parte de BANCO POPULAR S.A., que a la fecha reportan una deuda por valor de TREINTA Y UN MILLONES DE PESOS (\$31.000.000) cargadas en las tarjetas de crédito terminadas en 5507 y 7268 emitidas nombre de la señora CLAUDIA MARCELA RIVAS DUEÑAS.

Para la resolución del presente proceso, hay que señalar que la entidad financiera indicó en el escrito de la contestación de la demanda que: “Frente al particular, conforme a las pruebas que serán aportadas al expediente, el Despacho podrá evidenciar que las pretensiones invocadas ya fueron superadas como quiera que: 1. El día 29 de diciembre del año 2023, se le informó a la consumidora que el Banco iba a proceder a condonar las deudas de su titularidad, eliminar los reportes negativos, cancelar definitivamente los productos y emitir los paz y salvos: 2. El Banco procedió a cancelar los 2 productos financieros que estaban bajo titularidad de la consumidora, dejando los mismos con saldo \$0.” (Derivado 010)

REGION - TSPVTO1 - PROD	PAGI 01	10/01/2024
Cuentas del CTE		
ORG 802	NUM CLIENTE	000000005166725201
CLAUDIA MARCELA RIVAS DUENAS	SALDO ACTUAL	.00
CL 53 SUR 33 A 33	PROX PAGO	.00
BOGOTA, D.C.	DISPONIBLE	.00
	LIMIT CR TOTAL	.00
SELECC TRAN ID ( )	Cuentas Totales/Asoc 00002 / 00000	
( ) CTA 802 4894695108186821479	SALDO ACTUAL	.00
FUENTE U ESTADO 2 INCOBR 6	LIM CR	.00
BLOQ 1 C BLOQ 2 K CICL VENC 0	PROX PAGO	.00
CODIGOS ADVER 1 1 0 0 0 0	DISPONIBLE	.00
NUM DEV LTD 0 AAF 0	RTN/PUR PCT LTD 000 AAF 000	
NUM COM LTD 4 AAF 0 A/T 0		
( ) CTA 802 5392386031899768779	SALDO ACTUAL	.00
FUENTE U ESTADO 2 INCOBR 6	LIM CR	.00
BLOQ 1 C BLOQ 2 K CICL VENC 0	PROX PAGO	.00
CODIGOS ADVER 1 1 0 0 0 0	DISPONIBLE	.00
NUM DEV LTD 0 AAF 0	RTN/PUR PCT LTD 000 AAF 000	
NUM COM LTD 4 AAF 0 A/T 0		
LAST PAGE		
PF1=ARMU	PF2=ARQN	PF3=*TOP*
PF4=*BOT*	PF5=*BWD*	PF6=*FWD*

REGION - TSPVTO1 - PROD	PAGI 01	10/01/2024
Cuentas del CTE		
ORG 802	NUM CLIENTE	000000005166725201
CLAUDIA MARCELA RIVAS DUENAS	SALDO ACTUAL	.00
CL 53 SUR 33 A 33	PROX PAGO	.00
BOGOTA, D.C.	DISPONIBLE	.00
	LIMIT CR TOTAL	.00
SELECC TRAN ID ( )	Cuentas Totales/Asoc 00002 / 00000	
( ) CTA 802 4894695108186821479	SALDO ACTUAL	.00
FUENTE U ESTADO 2 INCOBR 6	LIM CR	.00
BLOQ 1 C BLOQ 2 K CICL VENC 0	PROX PAGO	.00
CODIGOS ADVER 1 1 0 0 0 0	DISPONIBLE	.00
NUM DEV LTD 0 AAF 0	RTN/PUR PCT LTD 000 AAF 000	
NUM COM LTD 4 AAF 0 A/T 0		
( ) CTA 802 5392386031899768779	SALDO ACTUAL	.00
FUENTE U ESTADO 2 INCOBR 6	LIM CR	.00
BLOQ 1 C BLOQ 2 K CICL VENC 0	PROX PAGO	.00
CODIGOS ADVER 1 1 0 0 0 0	DISPONIBLE	.00
NUM DEV LTD 0 AAF 0	RTN/PUR PCT LTD 000 AAF 000	
NUM COM LTD 4 AAF 0 A/T 0		
LAST PAGE		
PF1=ARMU	PF2=ARQN	PF3=*TOP*
PF4=*BOT*	PF5=*BWD*	PF6=*FWD*



**PAZ Y SALVO**

Banco Popular S.A. informa que el(la) Señor(a) **CLAUDIA MARCELA RIVAS DUENAS**, identificado(a) con Cédula de ciudadanía N° **51667252**, se encuentra a Paz y Salvo con el producto Tarjeta de crédito N° **489469\*\*\*\*\*5507**.

Le agradecemos por ser parte de nuestro Banco y permitimos acompañarle en el cumplimiento de sus propósitos y proyectos.

En caso de alguna inquietud adicional, puede comunicarse a nuestra Línea Verde de Atención al Cliente en Bogotá al (601) 743 46 46 y a nivel nacional, sin costo, al 01 8000 184 646.

Se expide a quien interese, el 4 de enero de 2024.

Cordialmente,

INGRID MARCELA RIVEROS JIMÉNEZ  
Dirección de Operaciones de Cobranza  
Gerencia Nacional de Cobranzas  
**Banco Popular**

El presente certificado no requiere firma autógrafa de conformidad con lo dispuesto en el Art 10 del decreto 836 de 1991.  
/AAT



**PAZ Y SALVO**

Banco Popular S.A. informa que el(la) Señor(a) **CLAUDIA MARCELA RIVAS DUENAS**, identificado(a) con Cédula de ciudadanía N° **51667252**, se encuentra a Paz y Salvo con el producto Tarjeta de crédito N° **539238\*\*\*\*\*7268**.

Le agradecemos por ser parte de nuestro Banco y permitimos acompañarle en el cumplimiento de sus propósitos y proyectos.

En caso de alguna inquietud adicional, puede comunicarse a nuestra Línea Verde de Atención al Cliente en Bogotá al (601) 743 46 46 y a nivel nacional, sin costo, al 01 8000 184 646.

Se expide a quien interese, el 4 de enero de 2024.

Cordialmente,

INGRID MARCELA RIVEROS JIMÉNEZ  
Dirección de Operaciones de Cobranza  
Gerencia Nacional de Cobranzas  
**Banco Popular**

El presente certificado no requiere firma autógrafa de conformidad con lo dispuesto en el Art 10 del decreto 836 de 1991.  
/AAT

Siendo así que se dan las condiciones para configurarse el “HECHO SUPERADO” y se procede a dictar sentencia anticipada para el presente proceso, teniendo por satisfechas las pretensiones de la demanda,

ante la revisión de las pruebas documentales que no fueron tachadas ni desconocidas, sin que sea necesario el estudio de otros elementos exceptivos de conformidad al artículo 282 del Código General del Proceso.

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** el “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:

Daniel Santiago Barragan

Revisó y aprobó:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>18 de abril de 2024</u>  <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario