

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024011356-015-000

Fecha: 2024-04-30 20:56 Sec.día4920

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 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 : 2024011356-015-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-0729  
Demandante : ANA MARIA HURTADO HEREDIA  
  
Demandados : BANCO DE BOGOTÁ S.A.

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 acción de protección al consumidor la señora **ANA MARIA HURTADO HEREDIA** demandó a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, señalando que: *“He tratado por todos los medios hace mas de 2 años de cancelar una tarjeta de crédito de banco de Bogotá, los asesores telefónicos y presenciales siempre dan una excusa para no hacerlo, como por ejemplo estar la tarjeta en mora ( se paga y luego sacan otra excusa), también argumentaron que por estar bloqueada tampoco se puede cancelar, y de esta manera llevan dilatando mi pedido de cancelar la tarjeta definitivamente; esto me genera un cobro mensual de 34.700 pesos que afectan mi patrimonio y que no debo pagar por que la tarjeta se encuentra bloqueada y se ha pedido ser cancelada en muchas oportunidades. incluso, el día 16 de enero de 2024 radique correspondencia física a la oficina de atención al consumidor del banco de Bogotá adjuntando el recibo de pago de los saldos “adeudados” de cuota de manejo y nuevamente la solicitud escrita de cancelación definitiva de la tarjeta y a la fecha luego de cumplirse los tiempos de ley aun no recibimos respuesta. adjunto a esta queda un pdf con la carta radicada en físico y copia del recibo pagado de los saldos de cuota de manejo “adeudados” hasta enero de 2024. A la fecha de hoy he recibido nuevamente un extracto de cobro por parte del banco y aun no recibo respuesta a mi solicitud de cancelación definitiva de tarjeta de crédito del banco de Bogotá por ningún medio.”* (Derivado 000)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medio exceptivo el **“Inexistencia de causa y derecho para continuar la acción – Hecho superado”** y **“Ausencia de los elementos estructurales de la responsabilidad civil invocada - inexistencia de hecho, perjuicio y relación de causalidad”**, las cuales soporta indicando que *“La señora Ana Maria Hurtado Heredia era titular de la tarjeta de crédito MC Movistar Gold número 548494\*\*\*\*\*8993, la cual a la fecha se encuentra en estado de bloqueo de CANCELACION DEFINITIVA, desde el día 31 de enero de 2024, por ello se aporta el respectivo paz y salvo.”*, agregando que *“Adicionalmente, el Banco procedió a efectuar la reversión de los cobros de cuota de manejo y cobro causado por seguro vida deudores, por ello, se generó un saldo a favor por la suma de \$708.715.07 Dichos recursos, serán trasladados a la oficina principal del Banco (000), en la calle 36 No 7-47 en la ciudad de Bogotá, donde se encontraba radicado el producto, estos, recursos estarán disponibles 15 días hábiles después de la contestación.”*(Derivado 011).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció. (Derivado 013)

### 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.

Sentado lo anterior, téngase 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 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 ibídem).

Al efecto, es del caso mencionar, que el artículo 335 de la Constitución Política, establece que toda la actividad financiera es de *“interés público”*, en la medida en que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Sumando a lo anterior, tampoco se puede perder que dado el interés público que cobija la actividad financiera, ésta incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*, como lo establece ese mismo canon normativo.

En relación a lo manifestado, ha de tenerse en cuenta que el contrato de apertura de crédito suscrito con la entidad financiera, dado el ejercicio profesional que su actividad le impone y el interés público que la cobija, incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, conforme con los artículos 78 y 335 constitucionales, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que aduce el artículo 3° del título I de la Ley 1328 de 2009, en virtud del cual: “Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes: a) *Debida diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.*”

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”.

Por lo anterior encuentra el Despacho que el objeto del litigio consiste en determinar si existe responsabilidad contractual de BANCO DE BOGOTÁ con ocasión a la solicitud de cancelación de la tarjeta de crédito terminada en el número \*\*\*\*8893 de que es titular la señora ANA MARIA HURTADO HEREDIA en BANCO DE BOGOTÁ.

Para la resolución del presente litigio, la parte demandante reclama la cancelación de la tarjeta de crédito por parte del banco, solicitud frente a la cual la entidad financiera se pronunció en su escrito de excepciones indicando que la señora “...Ana Maria Hurtado Heredia era titular de la tarjeta de crédito MC Movistar Gold número 548494\*\*\*\*\*8993, la cual a la fecha se encuentra en estado de bloqueo de CANCELACION DEFINITIVA, desde el día 31 de enero de 2024, por ello se aporta el respectivo paz y salvo” (Derivado 010)

Como soporte de su dicho, la institución bancaria allegó con la contestación de la demanda copia del documento titulado paz y salvo el cual indica “El Banco de Bogotá, manifiesta por medio de este documento que la Sra. Hurtado Heredia Ana Maña, quien se identifica con cédula de ciudadanía número \*\*\*\*\*202, ha realizado el pago de la obligación que se relaciona a continuación: Tarjeta de crédito Nro. 548494\*\*\*\* 8993 Se advierte que si alguno de los créditos citados, estaba amparado por el Fondo Nacional de Garantías u otra persona similar, el presente paz y salvo no se extiende a las sumas de dinero que haya pagado el garante a favor del Banco de Bogotá por cuenta de los deudores. En este mismo sentido, se aclara que el presente paz y salvo se refiere únicamente a la obligación anteriormente mencionada. La actualización ante las Centrales de Riesgo se sujetará a 10 dispuesto en la Ley 1266 de 2008, los reglamentos de éstas y a los términos indicados por la Superintendencia Financiera de Colombia. Se dará aplicación al artículo 880 del Código en caso de error en la liquidación de los créditos, de 10 cual se dará aviso al (los) deudor (es) por cualquier medio idóneo para los fines pertinentes. De conformidad con 10 establecido en los artículos 1630, 1666 y siguientes del Código Civil; se entiende que si las obligaciones arriba indicadas fueron pagadas total y parcialmente por el codeudor, avalista, fiador o asegurador; usted debe tomar nota y tener en cuenta dicha circunstancia en relación con el presente paz y salvo.” (Derivado 010). Por lo que encuentra el Despacho que la entidad financiera accedió a lo pretendido por la actora y se procederá a declarar probada la excepción titulada “**Inexistencia de causa y derecho para continuar la acción – Hecho superado**” sin que sea necesario el estudio de otro medio exceptivo de conformidad a lo dispuesto por el artículo 282 del Código General del Proceso.

Ahora bien, es del caso indicar que la institución bancaria indicó igualmente que “el Banco procedió a efectuar la reversión de los cobros de cuota de manejo y cobro causado por seguro vida deudores, por ello, se generó un saldo a favor por la suma de \$708.715.07 Dichos recursos, serán trasladados a la oficina principal del Banco (000), en la calle 36 No 7-47 en la ciudad de Bogotá, donde se encontraba radicado el producto, estos, recursos estarán disponibles 15 días hábiles después de la contestación.” (Derivado 010) el Despacho dispondrá del término de 20 días hábiles para que la institución bancaria acredite el pago indicado en el escrito de contestación de la demanda.

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**

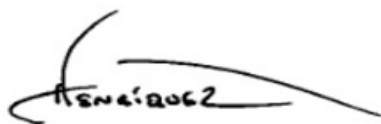
**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción titulada “**INEXISTENCIA DE CAUSA Y DERECHO PARA CONTINUAR LA ACCIÓN – HECHO SUPERADO**” al acceder a la solicitud de la parte demandante.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la entidad vigilada **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** para que dentro de los veinte días hábiles siguientes contados de desde la notificación de esta decisión allegue a este Despacho los soportes del pago de la suma de \$718.715 a favor de la señora **ANA MARIA HURTADO HEREDIA**.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:

*Daniel Santiago Barragan*

Revisó y aprobó:

*HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ*

|                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Superintendencia Financiera de Colombia<br/>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES<br/>Notificación por Estado</p>                                                                                                                             |
| <p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado<br/>Hoy <u>2 de mayo de 2024</u></p> <p><br/><b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b><br/>Secretario</p> |