

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024036360-013-000

Fecha: 2024-07-08 07:51 Sec. día 191

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

Remite: 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 : 2024036360-013-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2024-4817
Demandante : DIANA CATERIN MARTINEZ ROMERO
Demandados : AV VILLAS
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

SENTENCIA

Mediante escrito, DIANA CATERIN MARTINEZ ROMERO demandó a Banco AV VILLAS, bajo los siguientes términos:

“se realiza pago oportuno de producto día 1 de marzo, por problemas con plataforma PSE el pago ingrese doble vez a la tarjeta, por lo que el banco arbitrariamente realiza el reverso de uno de los cobros para así aplicar el valor pagado, y este reverso el banco lo registra como una compra hecha por el cliente a pagar a una cuota por lo que se realiza el reclamo al banco, a lo que responden que es el protocolo, algo que es abusivo por parte de la entidad bancaria teniendo en cuenta que fue un daño en la plataforma y que además la duplicidad del pago no fue ocasionada por el cliente. Además de que debido a este daño el pago lo ingresaron a sus sistema el día 7 de marzo a lo cual también ante centrales el cliente queda como si hubiese estado en mora cuando los pagos fueron realizados en la fecha correspondiente la cual se evidencia en las respuesta dada por el banco la cual adjunto como soporte. Entonces solicito a uds muy

formalmente se revise este caso por que el banco abusivamente hace esos cobros cuando la falla fue de ellos en el sistema. la pretensión aquí es que no haya lugar a ese cobro por el reverso que hizo la entidad.” (derivado 0.0)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, “FALTA DE CAUSA PARA PARA DEMANDAR AL BANCO y EXCEPCIÓN GENÉRICA DE QUE TRATA EL ARTÍCULO 282 DEL CÓDIGO DE GENERAL DEL PROCESO” excepción planteada bajo la potestad que tiene el banco de hacer correcciones por errores operacionales expresando no haber violado los derechos del consumidor.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien guardó silencio no desvirtuando las excepciones propuestas o aportando material probatorio contra la entidad.

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.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que las partes tienen una relación contractual en virtud a una tarjeta de crédito, Producto financiero que existe gracias al contrato bancario conocido como “contrato de apertura de crédito y descuento” enunciado en el Código de Comercio en su artículo 1400:

“Se entiende por apertura de crédito, el acuerdo en virtud del cual un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona sumas de dinero, dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado. Si no se expresa la duración del contrato, se tendrá por celebrado a término indefinido”

Decantada la relación contractual entre las partes el objeto del litigio radica en el no cobro del ajuste realizado por el banco debido a un doble pago ficticio que afectó la tarjeta de crédito.

La demandante realizó dos pagos a su tarjeta de crédito, pero por un error operativo el banco duplicó dicho pago, en consecuencia, a este error el banco procedió a reversar las dos operaciones cargándolas a la tarjeta como si fuesen compras.

Al respecto cabe aportar el extracto del producto donde consta lo sucedido:

PAGUE HASTA				DIA	MES	AÑO	PAGO MINIMO	PAGO MINIMO REDUCIDO	PAGO TOTAL	SALDO A SU FAVOR	CUENTA PARA DEBITO AUTOMATICO													
0656	01	04	2024				\$1.362.496.00	\$481.502.00	\$6.722.044.73	\$0.00	052-87188-1													
<p>ESTADO DE CUENTA TARJETA DE CRÉDITO</p> <p>INTERESES DE MORA 33.29 E.A.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>FECHA FACTURACIÓN</th> <th>TARJETA NÚMERO</th> <th>PÁGINA</th> </tr> <tr> <th>DIA MES AÑO</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10 03 2024</td> <td>5229733012265740</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CUPO TOTAL</th> <th>CUPO DISPONIBLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>\$11.412.348</td> <td>\$4.690.303.00</td> </tr> </tbody> </table>												FECHA FACTURACIÓN	TARJETA NÚMERO	PÁGINA	DIA MES AÑO			10 03 2024	5229733012265740	1	CUPO TOTAL	CUPO DISPONIBLE	\$11.412.348	\$4.690.303.00
FECHA FACTURACIÓN	TARJETA NÚMERO	PÁGINA																						
DIA MES AÑO																								
10 03 2024	5229733012265740	1																						
CUPO TOTAL	CUPO DISPONIBLE																							
\$11.412.348	\$4.690.303.00																							
COMPROBANTE NÚMERO	DIA	MES	AÑO	DETALLE	TASAS INTERESES EA	VALOR COMPRA	CARGOS Y ABONOS	SALDO CREDITO DIFERIDO	TOTAL	FACT	PENSI													
3150	10	03	24	SEGURO DE VIDA DEUDOR	0.00	\$0.00	\$4.920.00	\$0.00	00	00	00													
0000	10	03	24	INTERESES FACTURADOS	0.00	\$0.00	\$118.154.57	\$0.00	00	00	00													
0000	10	03	24	INTERESES MORA	0.00	\$0.00	\$1.007.06	\$0.00	00	00	00													
1758	07	03	24	REVERSION PAGO	0.00	\$350.000.00	\$0.00	\$0.00	00	00	00													
1758	07	03	24	PAGO MES OFICINA	0.00	\$0.00	\$-350.000.00	\$0.00	00	00	00													
7342	07	03	24	REVERSION PAGO	0.00	\$329.189.00	\$0.00	\$0.00	00	00	00													
7342	07	03	24	PAGO MES OFICINA	0.00	\$0.00	\$-329.189.00	\$0.00	00	00	00													
0000	01	03	24	PAGO MES	0.00	\$0.00	\$-329.189.00	\$0.00	00	00	00													
0000	01	03	24	PAGO MES	0.00	\$0.00	\$-350.000.00	\$0.00	00	00	00													
4200	24	02	24	ALQUILTO AVX 68 BOGOTA	33.29	\$722.775.00	\$180.593.75	\$642.081.25	04	01	03													
1346	18	11	23	COMPRA DE CARTERA	22.27	\$5.310.000.00	\$370.295.59	\$4.045.712.96	14	04	10													
3003	07	01	23	RIU HOTELS AND RESORTS PALMA	33.29	\$3.073.832.52	\$102.461.32	\$1.024.613.23	24	14	10													

Se prueba que en efecto se duplicó el pago y el banco para remediar la situación compensó los dos abonos ficticios como compras para así no afectar el saldo de la tarjeta de crédito, es decir que se neutralizaron dos operaciones inexistentes que en su momento afectaron el saldo de la cuenta con las dos reversiones para corregir este error no generando más que la corrección propia de la operación, facultad que tiene el vasco desde que no imponga una carga desproporcional al cuentahabiente.

Se aporta Log transaccional que permite evidenciar la corrección realizada quedando neutralizado el dinero que ficticiamente ingresó a la cuenta, la demandante afirma que esta operación causó reportes negativos en centrales de riesgo sin embargo no aporta pantallazo de este señalamiento que permita ilustrar al operador judicial sobre su veracidad, situación que también expuso el banco en su contestación ya que este no afirma haber realizado reporte alguno en ocasión a la operación incumpliendo así la demandante con lo preceptuado en el artículo 167 del Código General del Proceso sobre el deber de las partes de probar el supuesto de hecho que amparan sus señalamientos.

En consecuencia, se prueba la excepción genérica entendida por el despacho como “ausencia de elementos que permitan probar responsabilidad civil contractual contra la demandada”

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.

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 de “ausencia de elementos que permitan probar responsabilidad civil contractual contra la demandada” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR en consecuencia las pretensiones de la demanda.

TERCERO: 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
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:

MANUEL FELIPE JATIVA GOMEZ
Revisó y aprobó:
DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<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>9 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>