



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024053611-014-000

Fecha: 2024-07-11 11:24 Sec.día431

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 : 2024053611-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-7417
Demandante : ADRIANA DEL SOCORRO GAÑAN SALAZAR

Demandados : BANCOLOMBIA

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 **ADRIANA DEL SOCORRO** demandó a BANCOLOMBIA, a efectos de que proceda a “*Solicito sea revisado el caso donde hay una clara vulneración a mis derechos, seguridad e información y que no se me cobren los valores que fueron descontados de forma fraudulenta desde mi tarjeta crédito, dado que en ningún caso fueron hechos por mí, remito todos los documentos y videos que soportan lo expuesto, esto mismo fue puesto en conocimiento a la Fiscalía General de la Nación bajo radicado 2024040301318 dado que se trata de una estafa, me remito a ustedes dado que el Banco ni siquiera se toma el tiempo de revisar las pruebas y envía respuestas genéricas para no responder, tampoco dan respuesta de fondo, así mismo quedo atenta ante cualquier solicitud adicional que se requiera.*”



La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 17 de mayo del 2024 (derivado 005) y fue debidamente notificada BANCOLOMBIA S.A, que en termino la contesto, solicitando se declare probada, entre otras, la excepción denominada "AUSENCIA DE OBJETO DE LAS PRETENSIONES" pues una vez finalizado el proceso de verificación por parte de la entidad financiera la información suministrada por el cliente, a título de atención comercial, procede a hacer el abono por el valor total de las operaciones desconocidas a la cuenta de titularidad del accionante (derivado 011), de lo anterior, nótese en los extractos de la tarjeta de crédito 0732 , adjuntos a los documentos allegados en la contestación por el valor total de la las tres operaciones desconocidas, véase el extracto

Número de Autorización	Fecha de Transacción	Descripción	Valor Original	Tasa Pactada	Tasa EA Facturada	Cargos y Abonos	Saldo a Diferir	Cuotas
	15/05/2024	GMF SALDO A FAVOR	66.78			66.78	0.00	
000000	15/05/2024	CUOTA DE MANEJO	16,695.00			16,695.00	0.00	
879131	02/05/2024	ABONO DEBITO AUTOMATICO	1,697,152.49-			1,697,152.49-	0.00	
000000	03/04/2024	ABONO RECLAMACION FRAUD	2,539,900.00-			2,539,900.00-	0.00	
000000	03/04/2024	ABONO RECLAMACION FRAUD	5,099,800.00-			5,099,800.00-	0.00	
000000	03/04/2024	ABONO RECLAMACION FRAUD	12,525,790.00-			12,525,790.00-	0.00	

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora el cual venció en silencio, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, y frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales (derivado 012).

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.

El negocio jurídico fuente de la controversia entre las partes y que no se discute la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de apertura de crédito tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, el cual por razón de su propia naturaleza puede ser instrumentalizado a través de la emisión de una tarjeta de crédito mediante la cual el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea para para la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

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 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.

De lo anterior, es del caso indicar que encuentra el Despacho que el objeto del litigio ha sido resuelto durante el proceso, pues la entidad demandada realizó el respectivo abono por el valor total de las operaciones desconocidas a la tarjeta de crédito del accionante **ADRIANA DEL SOCORRO** se declarará probada la excepción propuesta por la parte pasiva que denomino "AUSENCIA DE OBJETO DE LAS PRETENSIONES", conforme las documentales que reposan en el plenario las cuales no han sido



controvertidas o cuestionadas, sin que haya lugar a efectuar un pronunciamiento de los demás medios exceptivos formulados por la pasiva, teniendo por satisfechas las pretensiones de la demanda.

Decantado lo anterior, pasa el Despacho a pronunciarse sobre los perjuicios que pretende la parte demandante se le indemnizen, debiendo para dicho efecto poner de presente lo señalado por 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, donde 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 1° de noviembre de 2013, Rad. n.° 1994- 26630-01; CSJ, SC del 17 de noviembre de 2016, Rad. n.°2000-00196-01).

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.° 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.

Esta Corporación sobre la temática tratada, entre muchos otros pronunciamientos, ha puntualizado:

No en balde se exige, a título de requisito sine qua non para el surgimiento de la prenotada obligación resarcitoria, la certeza del eslabón en comento, calidad que deberá establecerse, inexorablemente, con sujeción al tamiz de la jurisdicción. De allí que si no se comprueba o determina su existencia -como hecho jurídico que es-, a la vez que su extensión y medida, el Juez no poseerá argumento válido para fundar, en línea de principio, una condena cualquiera enderezada a obtener su resarcimiento, debiendo, en tal virtud, exonerar de responsabilidad al demandado, por más que el demandante, a lo largo de la litis, haya afirmado lo contrario, salvo las restrictas excepciones admitidas por la ley o por la jurisprudencia (v. gr.: intereses moratorios). (...).

Sobre este particular ha señalado la jurisprudencia de la Sala, ‘repitiendo un principio fundamental de derecho, que el perjuicio que condiciona la responsabilidad civil no es materia de presunción legal y que como derecho patrimonial que es, debe ser demandado y probado en su existencia y en su extensión por quien alega haberlo sufrido, que es quien mejor debe saber en qué consiste y cuánto lo ha afectado. Quien afirma que su demandado le ha inferido un daño por su dolo o su culpa, está obligado, si quiere que se le repare por decisión judicial, a producir la prueba de la realidad del perjuicio demostrando los hechos que lo constituyan y su cuantía, o señalando a este respecto, cuando menos, bases para su valoración’



A partir de lo anterior, analizados los medios de prueba recopilados en la actuación, se observa que más allá del dicho de la parte actora y aún bajo una interpretación pro consumatore, no se encuentra acreditada la existencia del daño alegado, por lo que no hay lugar a acceder al reconocimiento de dicha pretensión.

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 probada la excepción propuesta por la parte pasiva “*AUSENCIA DE OBJETO DE LAS PRETENSIONES*”, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Negar las demás pretensiones por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

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

Copia a:

Elaboró:
JULIANA DEL PILAR STERLING NUÑEZ
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 12 de julio de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario