



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023117076-024-000

Fecha: 2024-07-17 17:17 Sec.día 1605

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES
TRES
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 : 2023117076-024-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-5467
Demandante : DYLLIS ZAMIRA OLAYA ARAGON
Demandados : BANCO SERFINANZA S.A.
Anexos :

Encontrándose en el despacho el expediente, en aplicación de lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, en concordancia con el numeral 2° del artículo 278 de la misma codificación, previo a proferir sentencia escrita procede esta Delegatura a pronunciarse sobre las pruebas solicitadas por las partes en la demanda y su contestación:

Se decretan las pruebas documentales allegadas con la demanda y su contestación, a las cuales se les dará el valor que la ley les otorgue.

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, en desarrollo de los principios de economía procesal y prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia procede a proferir la siguiente sentencia escrita:

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora DYLLIS ZAMIRA OLAYA ARAGON ejerció la acción de protección al consumidor en contra de BANCO SERFINANZA S.A., entidad vigilada por la Superintendencia Financiera con la pretensión de que se ordenara a la demandada tramitar ante los operadores de información Experian Colombia S.A., CIFIN



S.A.S. y PROCREDIT la eliminación de sus respectivas bases de datos del reporte negativo por no ajustarse a la ley, el cual se realizó respecto de la tarjeta de crédito de su titularidad adquirida en el año 2018 con la entidad demandada, asunto sobre cual manifiesta previamente había presentado una petición de la cual indica que no recibió respuesta (derivado 000).

La demanda fue admitida y notificada a BANCO SERFINANZA, quien en término contestó la misma a través de excepciones de fondo que denominó “EL REPORTE ANTE LAS CENTRALES DE RIESGO ES COMPLETAMENTE LEGAL DE ACUERDO A LA LEY 1266 DE 2008” y “BUENA FE”, señalando que el mismo cumple con los requisitos de ley con fundamento en las condiciones contenidas en el contrato de vinculación de crédito y el extracto bancario correspondiente al mes de noviembre de 2020, los cuales se encuentran anexos al escrito de contestación y en la respuesta al requerimiento de información realizado por este Despacho.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora, término que venció en silencio, por lo que el Despacho fijó fecha para la audiencia de conciliación para el 10 de enero de 2024 y se decretaron pruebas de oficio; una vez vencido el término otorgado a la entidad vigilada para allegar las pruebas de oficio, estas quedaron en conocimiento de la parte demandante quien no se pronunció sobre el particular, por lo que se ordenó ingresar el expediente para dictar sentencia escrita.

II. 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.

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y de competencia, 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 del contrato de apertura de crédito, celebrado entre la señora DYLLIS ZAMIRA OLAYA ARAGON con el BANCO SERFINANZA S.A.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma, las partes no discuten que 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.

A su turno, el artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 establece que: “...Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”

Ahora, entorno al estándar de conducta propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta (artículo 335 Constitución Política). Asimismo, en lo que respecta al deber de las



entidades vigiladas de suministrar a sus clientes “información relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del acreedor y los mecanismos que aseguren su eficaz ejercicio”, tal y como lo establece el literal a numeral 1.3.2.3.1., Capítulo Segundo de la Circular Básica Contable y Financiera.

Cabe resaltar que dada su calidad de fuente de información, los reportes efectuados por BANCO SERFINANZA S.A ante las centrales de información se encuentran regulados en la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la cual desarrolla el derecho que tienen todas las personas para conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 12 de la misma regulación, particularmente en relación con la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países; por lo anterior, se considera que la misma tiene un carácter sectorial y resulta aplicable al caso que se somete a consideración de esta Delegatura.

Por lo anterior, ha de tenerse en cuenta el origen contractual de dicha información conforme al parágrafo del artículo 3° de la Ley en cita y el derecho que nace de dicha relación para el deudor, consumidor financiero, de que sus datos sean tratados conforme la protección que la regula. En este sentido, frente al caso concreto, esta Delegatura procederá a determinar si le asiste responsabilidad contractual a la entidad demanda por el reporte negativo generado al demandante conforme a los presupuestos establecidos por la Ley Estatutaria 1266 de 2008, en sus artículos 5, literal a) y 12 los cuales son: i) autorización del titular y; ii) Previa notificación del reporte que se ha de realizar.

Con el fin de dar solución a este problema jurídico, en primer lugar, esta Delegatura observa que las excepciones propuestas por BANCO SERFINANZA S.A en el escrito de contestación se fundamentan en que en el momento en que la señora DYLLIS ZAMIRA OLAYA ARAGON suscribió el pagaré y solicitud, también manifestó su consentimiento tratamiento de datos personales el cual se hizo expreso a través de la firma del pagare anexo al contestación y a requerimiento de información, en ese sentido se cumple el primer presupuesto respecto a la autorización del titular.

FIRMA Zamira Olaya
NOMBRE Dyllis Zamira Olaya A.
C.C. o NIT 34771195



Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a SERFINANSA S.A. y a quien le sean cedidos los derechos, que con fines estadísticos y de información Interbancaria, financiera o comercial, consulte, informe, reporte, procese o divulgue, a los operadores de banco de datos, todo lo referente a mi comportamiento como cliente en general y en especial sobre el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones por mí contraídas o que llegare a contraer con SERFINANSA, los saldos que a su favor resulten de todas las operaciones de crédito, financieras y crediticias, que bajo cualquier modalidad me hubiese otorgado o me otorgue en el futuro. Igualmente autorizo a SERFINANSA a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, con carácter permanente e irrevocable, para consultar ante los operadores de banco de datos, mi endeudamiento, la información comercial disponible sobre el cumplimiento o no de mis compromisos adquiridos, así como su manejo. Lo anterior implica que la información reportada permanecerá en la base de datos durante el tiempo que la misma ley establezca, de acuerdo con el momento y las condiciones en que se efectúe el pago de las obligaciones.

Ahora, en lo que respecta a la notificación previa, se allego tanto con el escrito de la contestación de la demanda, como dentro de las pruebas oficio solicitadas por este despacho a BANCO SERFINANZA S.A, el extracto bancario de la tarjeta correspondiente al mes de noviembre de 2020, en el cual se evidencia la notificación correspondiente tal como se ve a continuación:



Serfinanza Banco



DYLIS OLAYA A
KM 28F 77 23
BRR NUEVO
CALOTO CAUCA

Te informamos que, a partir del 1 de enero de 2021 las Tarifas que regirán para los productos y servicios de Banco Serfinanza, cambiarán. Te invitamos a estar atento al cambio y consultar en detalle los ajustes que estarán próximamente en vigencia.

FECHA LÍMITE DE PAGO: INMEDIATO

Información Cupos	
Cupo Total	500,000.00
Cupo Disponible Total	
Cupo Disponible Avances	
Cupo Total Crédito Rotativo	
Cupo Disponible Crédito Rotativo	

Fecha Corte	Día	Mes	Año
	23	11	2020

Tipo de Crédito	TARJETA OLÍMPICA
Número de Cuenta	6368530011239893

Nro. Comp.	Fecha	Descripción	Titular Ext.	Valor Compra	Tasa Pactada	Cargo y/o Abonos	Saldo Diferido	Nro. de Cuotas		
								Fact.	Pagad.	Total
0524732	23/11/20	COMISION MANEJ	T			19,600.00				
0524733	23/11/20	INT. CORRIENTE	T			17,173.00				
0087519	25/09/20	CARGOS NO DIFE	T			6,000.00				
0732301	25/09/20	COMPRA TCO DIFERIDA	T	500,000.00	1.75	13,889.00	492,222.00	2	34	36
0732305	25/09/20	IVA GASTOS COB	T			1,140.00				

giro más
Ahora puedes enviar tus giros en efectivo a través de **pse**
Ingresar a www.giramás.com.co
y envíatelo como hacerlo

Cliente

Interés Vigente								
Tasa Compras	Mes vencido	Efectivo Anual	Tasa Avance	Mes vencido	Efectivo Anual	Tasa Mora	Mes vencido	Efectivo Anual
	1.94 %	25.93 %		1.94 %	25.93 %		1.99 %	26.76 %

Resumen Pago Mínimo			Resumen Pago Total		
Saldo en Mora		105,874.00	Saldo Anterior		591,985.00
+ Cuota Consumo Mes			+ Consumo Mes		
+ Intereses Corrientes		17,173.00	+ Intereses Corrientes		17,173.00
+ Intereses de Mora			+ Intereses de Mora		
+ Póliza Deudores		750.00	+ Póliza Deudores		750.00
+ Avances			+ Avances		
+ Otros cargos		26,740.00	+ Otros cargos		26,740.00
+ Cuotas diferidos anteriores		13,889.00	- Pagos		
= Pago Mínimo		164,426.00	= Pago Total		636,648.00

Fácil
Solo con tu cédula y número de celular.

Ágil
En poco tiempo tu giro estará disponible para ser recibido.

Seguro
Con el respaldo del Banco Serfinanza.

Información Plan de Ahorro									
PLAN de AHORRO	Numero de plan	Fecha de apertura	Día de pago	No. de cuotas pactadas	No. de cuotas abonadas	Saldo disponible	Saldo en cargo	Saldo retenido	Saldo total

Haz clic aquí para pagar tu extracto



VIGILADO

Te informamos que la obligación de tu producto con Serfinanza **se encuentra en mora**. El incumplimiento de tus cuotas, puede generar un reporte negativo en las centrales de información financiera, afectando tu calificación e historial crediticio. Por esta razón, te invitamos a que realices tu pago pendiente o notifiques del mismo antes de los siguientes 20 días calendario, posteriores a esta comunicación. Recuerda que la permanencia del reporte negativo en los operadores de banco de datos será del doble de la mora si ésta fuere inferior a 2 años, de lo contrario la permanencia del reporte negativo será de 4 años, contados a partir del momento en que se extingue la obligación.

(Notificación, pg. 1, parte INFERIOR)

Así mismo, la entidad demandada allega con la contestación de la demanda el documento soporte del envío del extracto del mes de noviembre de 2020, así como el soporte de la recepción y lectura del mismo como se evidencia a continuación:



Fecha Generacion: 2023-11-14 14:44:40

Información del Envío	
Codigo Barras:	44349300913363
Asunto:	Extracto 30102020
Remitente:	extracto@bancoserfinanza.com
Destinatario:	dylis.zamira@gmail.com
Fecha de Envío:	2020-11-01 19:34:10

Histórico Lecturas				
Fecha Lectura	Canal	Sistema Operativo	Direccion IP	Navegador Web
2020-11-02 18:25:49	Email	WIN	66.102.8.219	Firefox 11.0
Total Lecturas: 1				

34771185	DYLIS OLAYAA	dylis.zamira@gmail.com	/	0	30/10/2020	ENTREGADO - LEIDO 02/11/2020	31/10/2020	Extracto Tarjeta de Credito - Sin Segmento	2	ELECTRONICO	COMPUTEC / EMAIL	Normal
----------	--------------	------------------------	---	---	------------	---------------------------------	------------	--	---	-------------	------------------	--------

Aunado a lo anterior, teniendo el demandante la oportunidad para pronunciarse sobre la recepción del extracto y aportar las pruebas que contradijeran lo indicado por la entidad financiera en la contestación, guardó silencio.

Por lo anterior, encontrándose que el demandante estaba vinculado a través de un contrato de apertura de crédito con la entidad financiera, autorizó a la entidad para realizar los reportes al momento de contratar el producto financiero, incumplió su deber de pago de la obligación incurriendo en mora conforme al extracto allegado al expediente, y se informó del reporte mediante la remisión del extracto del producto al correo indicado en la solicitud de vinculación, correo que se encuentra acreditada su recepción y lectura, encuentra el despacho que la entidad cumplió todos los requisitos para realizar el reporte del que se duele la aquí demandante.

Frente a la aplicación de lo dispuesto en el numeral 8 del Artículo 7 de la Ley 2157 de 2021, esta Delegatura no resulta competente, por cuanto tal materia desborda el ámbito jurisdiccional estrictamente contractual al que se encuentra sometido su accionar y vulneraría el principio de independencia que la identifica, "frente a las demás áreas encargadas del ejercicio de las funciones de supervisión e instrucción", como lo establece el parágrafo del artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo anterior, si el demandante considera que hay una situación que deba poner en conocimiento de las autoridades administrativas competentes, podrá presentar la solicitud al área pertinente para que, en virtud de la funciones legalmente atribuidas a aquellas, resuelva sobre la misma.



Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con 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.

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 **BANCO SERFINANZA S.A.**, denominada “*EL REPORTE ANTE LAS CENTRALES DE RIESGO ES COMPLETAMENTE LEGAL DE ACUERDO A LA LEY 1266 DE 2008*” en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: SIN condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado



La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 18 de julio de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario