



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023096492-032-000

Fecha: 2024-07-24 17:08 Sec.día 1296

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
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 : 2023096492-032-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-4366
Demandante : FLOR MARIA MORA DE ALTUZARRA

Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"

Encontrándose al 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, no resulta necesario el decreto del interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada en su escrito de contestación, 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

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

La señora **FLOR MARIA MORA DE ALTUZARRA**, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo que *“se garantice mi buen nombre, mi historial crediticio, la eliminación de cualquier cobro o acción de cobro por esas compras realizadas el día 12 de septiembre de 2022, por valores de 10 millones y 5 millones de pesos respectivamente.”*

La demanda fue admitida y notificada a **SOCTIABANK COLPTRIA S.A**, quien en término contestó y propuso sendas excepciones de mérito, oponiéndose a las pretensiones de la demanda, sin embargo, el pasado 18 de



marzo, la entidad remitió correo electrónico con memorial, mediante el cual informa que la entidad asumió las operaciones desconocidas por la demandante y canceló el producto financiero.

Ahora bien, como quiera que las pretensiones estaban encaminadas adicionalmente a la corrección de los reportes, se requirió a la entidad para que certificara el estado de los mismos en las centrales de información mediante auto de trámite del pasado 9 de julio de 2024, recibiendo respuesta al requerimiento el 17 de julio siguientes.

II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, 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 la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre quienes aquí son parte y frente a la cual no existe discusión entre los extremos procesales.

Cumple advertir que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de cuenta de ahorros o depósito irregular de dinero contemplado y regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio y 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y, dado el interés público que cobija la actividad financiera, 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.

Ahora bien, en misiva del pasado 18 de marzo SOCTIABANK COLPATRIA S.A. indicó que había asumido las compras realizadas con cargo al cupo de la tarjeta de crédito de titularidad de la demandante y canceló el producto financiero, para lo cual allegó el correo de remisión de certificación:

CERTIFICACIÓN PQR 11233288 FLOR MARIA MORA DE ALTUZARRA - Mensaje (HTML) (solo lectura)

Archivo Mensaje Ayuda

Ignorar Correo no deseado Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar Más Mover Enviar a OneNote Acciones

Reglas no leído Categorizar Seguimiento Etiquetas Edición

Buscar Relacionadas Leer en voz alta Inmersivo Traducir Zoom Idioma Zoom

CERTIFICACIÓN PQR 11233288 FLOR MARIA MORA DE ALTUZARRA

Tu respuesta Scotiabank Colpatría <serviciente-defenso@scotiabankcolpatria.com>
Para flormora1048@gmail.com

FLOR MARIA MORA DE ALTUZARRA.pdf
Archivo.pdf

SEÑORA:
FLOR MARIA MORA DE ALTUZARRA
E-MAIL : flormora1048@gmail.com

Respetada Señora Erika,

Reciba un cordial saludo, en respuesta a su solicitud nos permitimos remitir certificación de la obligación N° ****36236.

Agradecemos la valiosa atención prestada y quedamos atentos a cualquier comentario.

Cordialmente,

Dirección Customer Service Unit
Elaborado por: BOGCUPL002
No PQR 11233288

Scotiabank COLPATRIA
Carrera 7 No. 24 - 89, Piso 24, Bogotá D.C., Colombia
serviciente-defenso@scotiabankcolpatria.com
www.scotiabankcolpatria.com

Referencia: Certificación



Superintendencia Financiera de Colombia

El cual contiene la siguiente certificación:

Scotiabank COLPATRIA

SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

NIT.860.034.594-1

CERTIFICA QUE:

El (La) señor(a) **FLOR MARIA MORA DE ALTUZARRA**, identificado con la cedula de ciudadanía **N° 21.961.530** ***** figuraba vinculada con Scotiabank Colpatría S.A., mediante la siguiente obligación financiera:

Tipo de producto	N° de producto	Contrato	Fecha de apertura	Estado
Tarjeta de crédito	442549*****9168	017600000536236	07/06-/2006	Cancelada

Se certifica que la(s) obligación(es) citada(s) con anterioridad, a la fecha se encuentra(n) cancelada(s) y por tanto, el cliente está a paz y salvo con la entidad en lo que a este(os) producto(s) respecta.

La presente se expide a solicitud del interesado en Bogotá, 26 de febrero de 2024.

Cordialmente,



Gerencia Customer Service Unit
BOGGCUP002
PQR 11233288

Scotiabank Colpatría S.A.
Cra. 9 # 24 - 59, Bogotá, Colombia
www.scotiabankcolpatria.com
Pensando en su comodidad le ofrecemos nuestras Líneas de Atención en: • Bogotá:

Con lo anterior, encuentra acreditado el despacho que el producto financiero de la demandante se encuentra cancelado, lo cual implica que no hay deuda que pese sobre la demandante con ocasión de las compras que fueron desconocidas en la presente acción de protección al consumidor.

Ahora bien, en respuesta al requerimiento del 9 de julio pasado, la entidad indicó que:

Scotiabank COLPATRIA

Bogotá D.C., 17 de julio de 2024

Señores:
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Delegatura para Funciones Jurisdiccionales.

E. S. D.

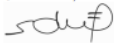
Proceso: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.
Demandante: FLOR MARIA MORA DE ALTUZARRA
Demandado: SCOTIABANK COLPATRIA.
Radicado: 2023096492
Referencia: Respuesta a requerimiento judicial.

Teniendo en cuenta el requerimiento efectuado por su despacho, de manera respetuosa nos permitimos dar respuesta a cada uno de los puntos señalados, en los siguientes términos:

- Certificación en la cual indique si frente a la tarjeta de crédito objeto de la controversia, atendiendo que la entidad asumió las compras desconocidas y expidió paz y salvo de la obligación, procedió a la actualización o eliminación de los reportes realizados ante las centrales de información crediticia.
Certificamos que, el día 26 de febrero de 2024, la entidad Scotiabank Colpatría, gestionó ante los buros de información Datacredito y TransUnion, la correspondiente actualización de los vectores negativos que presentaba la obligación asociada al contrato 017600000536236. Anexamos consultas en línea.
- De haber realizado la eliminación o actualización, allegar los soportes documentales de la gestión realizada.
Anexamos consultas en línea tarjeta de crédito asociada al contrato N° 017600000536236.

Esperamos sea de ayuda la información que le acabamos de suministrar.

Cordialmente,



DIDIER SARMIENTO SANCHEZ
Customer Service Unit
SCOTIABANK Colpatría SA
Elaborado por: BOGGCUP002
PQR 11539959



En este sentido y atendiendo a que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho por la entidad financiera, pues ciertamente lo perseguido con el mismo se cumple con la cancelación del producto financiero y eliminación de los reportes ante las centrales de información, se encuentra solucionado el objeto de la controversia, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo expuesto, se encuentra probada la excepción que de oficio declarará este despacho denominada “*HECHO SUPERADO*” lo que conlleva a tener por satisfechas las pretensiones de la demanda y releva a esta Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos al tenor de lo previsto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no tenerse causadas ni acreditadas de conformidad con el numeral 8º 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,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar de oficio probada la excepción intitulada “*HECHO SUPERADO*” en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Tener por satisfechas 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

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 25 de julio de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario