



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024022411-014-000

Fecha: 2024-07-26 18:58 Sec.día 1786

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 : 2024022411-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-2660
Demandante : EDUARDO SERRANO

Demandados : BANCO SERFINANZA S.A.

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, 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.

Ahora bien, no resulta 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

El señor **EDUARDO SERRANO**, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **BBVA SERFINANZA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo que “1. Que se



investigue la entidad financiera, por una presunta colaboración por parte de algún funcionario del banco, 2. Que se investigue la entidad encargada de realizar las entregas de estas tarjetas de crédito, por una presunta colaboración por parte de algún funcionario de la misma, 3. Que se investigue la persona que realizó la entrega de este documento, por una presunta participación en este delito, 4. Que la entidad financiera Banco Serfinanza, investigue si pudo haber una posible clonación de mi tarjeta de crédito, al haber tenido esa irregularidad en el momento de la entrega y que se descarte una presunta colaboración interna y 5. Que sean reversadas las transacciones que se realizaron con mi tarjeta de crédito, sin mi consentimiento y de manera fraudulenta y que me sean retornados los dineros que he pagado como producto del cobro mensual a causa de este fraude, el cual reitero nuevamente estoy pagando por no entrar en atrasos con el banco, ni reportes financieros y cobros jurídicos, ya que siempre he mantenido una vida crediticia sana y que por ningún motivo quiero que esto cambie y verme afectado en mi buen nombre.”

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO SERFINANZA S.A**, quien en término contestó y propuso excepciones de mérito, las cuales se soportan en que la entidad financiera atendió lo solicitado por la demandante reversando las compras controvertidas realizadas el pasado 8 de enero de 2024 por valores de \$1.501.117 m/cte, \$2.001.464 mcte y \$2.001.464 m/cte, lo cual fue comunicado a la demandante en misiva del 8 de marzo de 2024.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció al respecto de lo indicado por la entidad financiera ni las pruebas aportadas, motivo por el cual, la Delegatura 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.

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 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 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 obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales.

Ahora bien, 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.



Indicado lo anterior, es importante mencionar que **BANCO SERFINANZA S.A** como sustento de las defensas elevadas, señaló que accedió a lo solicitado por la demandante y procedió a reversar las compras objeto de la controversia, allegando al el informe de seguridad a través del cual se analizaron las circunstancias en que cursaron las compras virtuales y en el que se decidió:

¿El teléfono coincide con la información aportada por el titular? SI NO

CONCLUSIONES

- Al verificar el histórico transaccional del cliente se observó que antes de las transacciones refutadas no realizó movimientos con su producto.
- Se verificó que el Banco Serfinanza cumplió con la notificación de la transacción aprobada al cliente mediante SMS.
- De acuerdo al análisis realizado, se autoriza ajuste de las transacciones realizadas en el comercio *PAGOS_INS*PAGADI por \$5.504.045 , toda vez que, se encuentra fuera del perfil transaccional de reclamante. Así mismo, deben ser ajustados los intereses y tarifas asociadas a la ejecución de la transacción.

Decisión que le fue informada mediante comunicación del 8 de marzo de 2024:



Barranquilla, marzo 08 de 2024

Señor
EDUARDO SERRANO
laseiz@hotmail.com

Respetada Señora Serrano:

De manera atenta, le informamos que usted se encuentra vinculada con una Tarjeta de Crédito Olímpica, aprobada el día 05 de enero 2016 a nombre del señor EDUARDO SERRANO I, identificada con C.C. 17093751.

Respecto a las transacciones realizadas con fecha 08 de enero de 2024 en su producto, le informamos que estas se encuentran reversadas en la obligación con fecha 6 de marzo de 2024 junto con los intereses ocasionados.

Adjuntamos para su verificación:

6/03/2024	INT. MORA	1.741,00-
6/03/2024	COMISION MANEJ	55.800,00-
6/03/2024	CARGOS NO DIFE	44.032,00-
6/03/2024	CARGOS NO DIFE	13.000,00-
6/03/2024	CARGOS NO DIFE	2.470,00-
6/03/2024	REVERSION	1.501.117,00
6/03/2024	REVERSION	2.001.464,00
6/03/2024	REVERSION	2.001.464,00
6/03/2024	INT. CORRIENTE	33.300,00-

Ahora bien, le informamos que en la obligación presenta un saldo a favor, por lo tanto, lo invitamos a acercarse a una de nuestras oficinas más cercanas con el fin de solicitar la devolución de su saldo a favor, presentando los siguientes requisitos:

- Fotocopia de cedula ampliada al 150 %
- Certificado bancario de la cuenta de ahorros (Serfinanza u otros)

Por otro lado, nos permitimos informarle que la obligación actualmente se encuentra reportado en las centrales de riesgo en el rango de obligaciones "Activas y vigentes", en estado "Al día", en el vector de comportamiento se refleja que la obligación se encuentra con información positiva.

Anexamos las consultas realizadas en Centrales de Riesgo, para su verificación. (Anexo No. 1)

Calle 72 # 54-35 Barranquilla. PBX: (5) 3091919

www.bancoserfinanza.com



En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones así como de las pruebas decretadas de oficio, sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado pues dichos términos vencieron en silencio, habrá de estarse a la prueba documental no discutida que en forma oportuna fue allegada al plenario, que permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho, pues ciertamente lo perseguido con el mismo se cumple con la reversión realizada por la entidad financiera, siendo la solución de la controversia el objeto de la misma, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción propuesta por la entidad demandada como “*HECHO SUPERADO*” lo que conlleva a tener por satisfecha la pretensión declarativa y restitutiva 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.

Ahora bien, respecto de las demás pretensiones, es importante mencionar que la facultad conferida a esta Delegatura para funciones jurisdiccionales, corresponde a resolver “*los asuntos contenciosos que se susciten entre ellos (consumidores financieros) y las entidades vigiladas sobre las materias a que se refiere el presente artículo para que sean fallados en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez*”(artículo 57 de la ley 1480 de 2011), por lo que no le corresponde a esta Delegatura investigar ni administrativamente, ni penalmente las conductas a las que se refiere el consumidor en sus pretensiones de la demanda, máxime cuando el artículo 57 de la ley 1480 ya citado indica de manera expresa que “*la Superintendencia Financiera de Colombia ajustará su estructura a efectos de garantizar que el área encargada de asumir las funciones jurisdiccionales asignadas por la presente ley cuente con la debida independencia frente a las demás áreas encargadas del ejercicio de las funciones de supervisión e instrucción.*”

Por lo anterior, se negarán las demás pretensiones de la demanda.

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 probada la excepción propuesta por el demandado como “*HECHO SUPERADO*” en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Tener por satisfecha la pretensión devolutiva de la demanda.

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones de la demanda

CUARTO: Sin condena en costas.

En firme 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

<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>29 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>