



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024033126-013-000

Fecha: 2024-07-29 16:28 Sec.día 1453

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 : 2024033126-013-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-4255
Demandante : JESUS BAYONA GOMEZ

Demandados : BANCO DE BOGOTÁ S.A.

Encontrándose el expediente al Despacho para continuar con el trámite respectivo, la Delegatura no observa que sea necesario el decreto y práctica de pruebas adicionales a las aportadas con la demanda y la contestación, toda vez que las existentes resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del proceso, procede a proferir la siguiente:

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

El señor **JESÚS BAYONA GÓMEZ** instauró Acción de Protección al Consumidor en contra del **BANCO DE BOGOTÁ**, pretendiendo la cancelación de la tarjeta de crédito terminada en ***7164 y todos los productos en los que aparezca como titular en ese establecimiento de crédito, dado que nunca los solicitó. Por tanto, pretende igualmente que se le declare a paz y salvo por las utilidades del cupo de crédito otorgado, sea por seguros, avances o compras, y se elimine su reporte negativo ante los operadores de información (derivado 00).

Así, se encuentra que el conflicto se relaciona con el producto de Tarjeta de Crédito y cualquier otro del que sea titular, que implique una deuda con el Banco a cargo del accionante.



Notificado el Banco demandado del Auto admisorio de la demanda proferido el 19 de marzo de 2024, éste se opuso en fecha 09 de abril de 2024, es decir, en oportunidad, con las excepciones de mérito que denominó “1. INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR” y “2. VALIDEZ EN EL COBRO DE CUOTAS DE MANEJO” Se soporta la primera con certificación de la Gerencia de Soluciones para el Cliente, en la que se indica que “los hechos que sustentan la demanda incoada fueron satisfechos” y que el Banco procederá a realizar en la tarjeta de crédito las reversiones por conceptos de cuotas de manejo y seguro de vida, y a dejarla “con saldo \$0”. Adicionalmente, se remiten lo extractos del producto (derivado 03).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció al respecto (derivado 11).

II. 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 entre el señor **JESUS BAYONA GOMEZ** y **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**

De esta manera, lo primero que se advierte es que el negocio jurídico fuente de la controversia es una apertura de crédito, instrumentado en una tarjeta de crédito, producto que corresponde a lo establecido por los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio y que se define como “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”. La precitada disponibilidad puede ser simple o rotatoria, siendo la primera aquella en la cual “las utilidades extinguirán la obligación del banco hasta la concurrencia del monto de las mismas”, y la segunda, cuando en la medida de los pagos efectuados por el cliente “los recursos serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato” (Art 1401 del C.Co).

Sea lo primero advertir que, dado el interés público que cobija la actividad financiera, esta incorpora regulaciones especiales de 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.

Frente a lo anterior vale señalar que es deber de las entidades financieras que la ejecución de las operaciones que le corresponde deba 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 (art. 335 Constitución Política enunciado), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y el Título I de la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los consumidores financieros a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009).

Así las cosas, a través de la tarjeta de crédito un cliente puede hacer uso del cupo otorgado por la institución financiera, es decir, de los recursos puestos a su disposición, ya sea a través de compras en establecimientos comerciales o efectivo (avances), por medio de diferentes canales.



Ante el escenario descrito, este Despacho encuentra que el objeto de esta acción recae en establecer si **BANCO DE BOGOTÁ** es contractualmente responsable por la expedición de la tarjeta de crédito terminada en ***7164 de presunta titularidad del señor **JESÚS BAYONA GÓMEZ**, así como de las utilizaciones realizadas con cargo al cupo del citado producto, y en caso afirmativo si se debe acceder a las pretensiones de la demanda.

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso.

Ahora bien, para la resolución del litigio aquí reseñado, téngase que **BANCO DE BOGOTÁ** indicó en su escrito de contestación de la demanda que se procedería a la reversión de cuotas de manejo y seguro de vida y a dejar el producto con saldo cero (\$) (derivado 003). Como soporte de lo indicado, el establecimiento bancario aportó con la contestación copia de los respectivos extractos del contrato, correspondientes al año 2023 y hasta marzo de 2024, en los que constan las devoluciones indicadas, por lo que el Despacho encuentra que BANCO DE BOGOTÁ realizó la reversión de los cargos objeto de debate.

Entonces, teniendo en cuenta la documentación que obra en el expediente, analizados en el presente fallo, se concluye que para el primer trimestre de 2024 se habían restituido los valores discutidos, por lo que esta Delegatura encuentra que frente a las pretensiones asociadas a que se le declare a paz y salvo por las utilizaciones del cupo de crédito otorgado, sea por seguros, avances o compras la institución bancaria resolvió favorablemente las mismas, por lo que se declarará probada la excepción de *"INEXISTENCIA DEL DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR"*.

De otra parte, en cuanto al reporte negativo ante las centrales de información financiera y de la cancelación del contrato de apertura de crédito instrumentalizado en la tarjeta crédito terminada en ***7164, el Despacho observa que no obra pronunciamiento de la institución bancaria pese haber señalado que procedería de manera favorable a eliminar los costos, gastos y operaciones asociados al citado producto.

Por lo anterior se ordenará a BANCO DE BOGOTÁ para que dentro de 15 días hábiles proceda a solicitar ante las centrales de información financiera la eliminación de los reportes del contrato de apertura de crédito instrumentalizado en la tarjeta crédito terminada en ***7164 y en el mismo término deberá aportar con destino al presente proceso certificado de paz y salvo con soporte de terminación del citado contrato, por lo que declarará no probada la excepción titulada *"VALIDEZ EN EL COBRO DE CUOTAS DE MANEJO"*.

Finalmente, no se condenará en costas al no encontrarse causadas, en los términos del numeral 5 y 8 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 *"INEXISTENCIA DEL DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR"*, por las razones expuestas a lo largo del presente fallo.

SEGUNDO: DECLARAR no probada la excepción de *"VALIDEZ EN EL COBRO DE CUOTAS DE MANEJO"* por lo indicado en la presente sentencia.



TERCERO: CONDENAR a **BANCO DE BOGOTÁ** para que dentro de 15 días hábiles proceda a: i. SOLICITAR ante las centrales de información financiera la eliminación de los reportes del contrato de apertura de crédito instrumentalizado en la tarjeta crédito terminada en ***7164 y ii APORTAR con destino al presente proceso certificado de paz y salvo con soporte de terminación del citado contrato

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por BANCO DE BOGOTÁ dentro de los DIEZ (10) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

CUARTO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ
80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS (E)

Copia a:

Elaboró:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

<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>30 de julio de 2024</u></p>
<p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>