



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024022454-017-000

Fecha: 2024-07-31 18:14 Sec.día 1888

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 : 2024022454-017-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2024-2703  
Demandante : JORGE ESNEIDER LEGUIZAMON AREVALO  
Demandados : BANCO SERFINANZA S.A.  
Anexos :

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.

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

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

El señor **JORGE ESNEIDER LEGUIZAMON AREVALO**, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **BANCO SERFINANZA S.A**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo que se obligue la entidad financiera a la cancelación de la Tarjeta de Crédito



Olímpica MasterCard Digital terminada en el No. \*\*\*\*3422 que fue aprobada con ocasión de una suplantación y se condene a la entidad al pago de los perjuicios que manifiesta haber sufrido el demandante.

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO SERFINANZA S.A**, quien en término contestó y propuso como excepción de mérito la denominada “*HECHO SUPERADO*”.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció sobre lo indicado por la entidad financiera, ni las pruebas con las que pretende acreditar lo manifestado, 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, **BANCO SERFINANZ S.A** como sustento de las defensas elevadas, señaló que accedió a lo solicitado por la demandante y a cancelar el producto financiero objeto de la controversia, allegando al plenario misiva del 14 de febrero de 2024 a través de la cual se le informó a la actor que:



## Serfinanza<sup>Banco</sup>

Barranquilla, febrero 14 de 2023

Señor  
JORGE LEGUIZAMON  
[jorgeleguizamona@gmail.com](mailto:jorgeleguizamona@gmail.com)  
Cel. 3156506342  
BOGOTA D.C

Respetado Señor Leguizamón:

De manera atenta, damos respuesta a su comunicación recibida por conducto de la Superintendencia Financiera de Colombia con fecha 30 de enero de 2024, mediante el cual, solicita sea revisado el reporte ante las centrales de riesgos, ya que, manifiesta no haber solicitado una Tarjeta de Crédito Olímpica aprobada a su nombre, indicando que fue víctima de suplantación de identidad.

Ante todo, nos permitimos informarle que usted se encontraba vinculado a una Tarjeta de Crédito Olímpica MasterCard Digital terminada en los dígitos 3422, aprobada el día 16 de enero de 2023 a nombre del señor JORGE LEGUIZAMON, identificado con C.C. 86.083.275, la cual a la fecha se encuentra cancelada en nuestro sistema.

Respecto a lo manifestado en su reclamación, le informamos que el Banco cuenta con un módulo de requerimientos donde son radicados todas las peticiones, quejas y/o reclamos de los consumidores financieros, en su caso se realizaron las verificaciones pertinentes y se evidencia una reclamación ingresada con fecha 02 de septiembre de 2023 manifestando no reconocer la obligación registrada, la cual se le brindó respuesta mediante la comunicación enviada el día 19 de septiembre de 2023, solicitándole el envío de la documentación requerida para iniciar el trámite de investigación, no obstante, esta no fue enviada.

Posteriormente, el día 13 de diciembre de 2023 se recibió nuevamente una reclamación por suplantación de identidad, en la cual no allegó la documentación requerida, motivo por el cual, mediante la comunicación enviada el día 03 de enero de 2024, se le solicitó el envío de esta para realizar el debido proceso y así atender su solicitud.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad atendió sus peticiones de acuerdo a las políticas para la atención de reclamos solicitándole la documentación requerida para realizar el estudio de la información aportada al momento de la solicitud de la tarjeta y no con evasivas como usted lo manifiesta en su reclamo.

Ahora bien, una vez recibida por Banco Serfinanza la documentación requerida para el análisis del caso, el Banco procedió a realizar una investigación interna, en la cual se determinó que en efecto la aprobación de la tarjeta se trató de un presunto caso de suplantación de identidad, del cual tanto usted como Banco Serfinanza hemos sido víctimas.

Por lo anterior, la obligación fue cancelada en nuestro sistema y se eliminó la información reportada por Banco Serfinanza a las centrales de riesgo.

En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones así como de las pruebas allegadas con el escrito, sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado, máxime cuando en sus pruebas el demandante allegó la misma comunicación de la entidad financiera en la que le informaban la respuesta favorable a su solicitud, 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 cancelación del producto y corrección de los reportes realizados ante las centrales de información crediticia, 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 negar 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.

Ahora bien, sobre los perjuicios pretendidos no se procederá a su reconocimiento, pues recuérdese que se ha enseñado por la jurisprudencia: “Para que el daño sea susceptible de ser reparado se requiere que sea « **'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'** (Sentencias de 26 de enero de 1967 (CXIX, 11-16) y 10 de mayo de 1997, entre otras)» (SC, 27 mar. 2003, exp. n.º C-6879), asimismo, debe afectar un interés protegido por el orden jurídico (SC13925, 30 sep. 2016, rad. n.º 2005- 00174- 01).”, (Sent. SC282-2021 Sala Casación Civil Corte Suprema de Justicia y SC1819-2019, entre otras, negrilla ajena al texto).

Es así como al tenor del artículo 167 del Código General del Proceso, incumbe a las partes demostrar los supuestos de hecho que señalan en su demanda, es decir, les corresponde probar la existencia del perjuicio en su existencia y cuantificación más allá de su propio dicho y con cualquiera de los elementos de pruebas que determinen estos factores permitidos dada la libertad probatoria establecida en la Ley 1564 de 2012 y en las oportunidades procesales previstas para ello.

Adicional a ello, téngase en cuenta que “...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...”, (Sent. SC20448-2017), por lo que frente a las distintas documentales allegadas con la demanda, no es posible dar cuenta del daño que alega haber sufrido el demandante, ni el nexo causal requerido, esto es que su manifestación u ocurrencia sean derivadas o tengan como origen claro el incumplimiento enrostrado al Banco, máxime cuando ya se había realizado la cancelación del producto con anterioridad a la interposición de la presente acción de protección al consumidor.

En esa medida, no existe la certeza requerida que permita, por un camino racional y aún bajo una interpretación pro consumatore, llevar a esta Delegatura a proferir condena por este concepto, pues no basta la manifestación respecto de la afectación sufrida, sino que le correspondía acreditarlos en este proceso tanto en su existencia como en su cuantía así como el respectivo nexo causal, a la luz del artículo 167 del Código General del Proceso, razón por la cual habrá de declararse de oficio la excepción de **AUSENCIA DE ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA, CUANTÍA Y NEXO CAUSAL DEL PERJUICIO PEDIDO** a la luz de lo dispuesto 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 probada la excepción propuesta por el demandado como “**HECHO SUPERADO**” y declarar de oficio la excepción denominada **AUSENCIA DE ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA, CUANTÍA Y NEXO CAUSAL DEL PERJUICIO PEDIDO**, en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Denegar 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**

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>1 de agosto de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>