



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024051294-014-000

Fecha: 2024-07-31 19:52 Sec.día 2185

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 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 : 2024051294-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-8141  
Demandante : DANIELA RAMIREZ ALVAREZ  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente **sentencia escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

### SENTENCIA

Mediante escrito, la señora **DANIELA RAMIREZ ALVAREZ** demandó a **BANCOLOMBIA**, a efectos de que proceda la entidad demandada a reversar el valor total de las transacciones desconocidas por la cliente realizadas el día 15 de febrero del 2024 con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad de la accionante. Así, el conflicto gira en torno a las compras que se realizaron con a la tarjeta de crédito de quien es titular la señora **DANIELA RAMIREZ ALVAREZ**

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 09 de mayo de 2024 (derivado 003) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA** que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas “*hecho superado*” indicando principalmente que no hay lugar a reconocer las pretensiones de la demanda en virtud de que “*Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, encontramos que el Banco como deferencia comercial abonará el dinero*”



objeto de la presente demanda, el cual será abonado a la cuenta de ahorros de la demandante, terminada en 6011” (Derivado 009 y 010).

De las excepciones se corrió traslado al demandante quien no se pronunció en el término previsto para ello (Derivado 011)

## 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 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.

En línea con lo anterior, debe ponerse de presente que la controversia se origina respecto al contrato de crédito, el negocio jurídico fuente de la controversia entre las partes, 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.

Al efecto, es del caso mencionar, que el artículo 335 de la Constitución Política, establece que toda la actividad financiera es de *“interés público”*, en la medida en que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Ahora bien, frente a lo anterior vale señalar que es deber propio de las entidades financieras, que la ejecución de las operaciones que les corresponden 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), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios 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), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328 citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*.

Bajo el anterior contexto y analizadas en esta perspectiva las pruebas documentales allegadas por ambas partes, se puede advertir que el presente litigio se centra en determinar si existe responsabilidad contractual de **BANCOLOMBIA** en relación con las operaciones no reconocidas por la accionante realizadas desde su producto financiero.



Por lo que encuentra el Despacho que el objeto de litigio consiste en determinar si existe responsabilidad contractual de **BANCOLOMBIA** con ocasión a las transacciones desconocidas realizadas el 15 de febrero de 2024 con cargos hechos la tarjeta de crédito de la accionante

En virtud de lo anterior, para efectos de dar resolución a la controversia cabe poner de presente lo indicado por el establecimiento bancario en el escrito de contestación manifestó lo siguiente *“Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, encontramos que el Banco como deferencia comercial abonará el dinero objeto de la presente demanda, el cual será abonado a la cuenta de ahorros de la demandante, terminada en 6011, en un término máximo de 15 días hábiles”*, de lo anterior, se evidencia los pantallazos adjuntos al escrito (derivado 009 y 010)

Seguidamente, se allega al expediente derivado 013 el documento denominado *“soporte de abono”*, donde certifica la entidad demandada el abono ya realizado a la cuenta de ahorro de la dmandante, véase la imagen adjunta al documento (Derivado 0013).



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE: DANIELA RAMIREZ ALVAREZ  
 NIT: 1018501629  
 TELEFONO: 3204520154  
 FAX:  
 CUENTA ABONADA: 64000016011  
 TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro  
 BANCO: Bancolombia  
 BENEFICIARIO DEL PAGO:

NRO. DE PAGO 1500117021  
 FECHA DE PAGO 11.06.2024  
 PAGINA 2 de 13

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PFP20241269776	667.500,00-	0,00	0,00	
SUBTOTAL	667.500,00-	0,00	0,00	0,00
NETO	667.500,00-			

Por todo lo anterior, este Despacho desde ya advierte que encuentra probadas las excepciones que el establecimiento bancario denominó: *“hecho superado.”* toda vez que el banco demandando acredita haber puesto fin al litigio mediante el reintegro del valor total de la pretensión a la cuenta de ahorro terminada en 6011

Para concluir, debe tenerse en cuenta que el demandante no realizó ningún pronunciamiento en el traslado de las excepciones como ya se señaló, de manera que atendiendo al artículo 241 del Código General del Proceso según el cual *“el juez podrá deducir indicios de la conducta procesal de las partes”*, este despacho encuentra que en el presente litigio se ha dado en hecho superado puesto que lo pretendido a través de esta acción fue resuelto en los términos de la solicitud del accionante, siendo la solución de la controversia el objeto de esta, conforme al artículo 57 de la ley 1480 de 2011.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer estas causadas, en virtud del numeral 8 del artículo 365 del Código General del Proceso.



En consideración a lo anteriormente 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** probadas la excepción denominada "*HECHO SUPERADO*" de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

**SEGUNDO: DECLARAR** satisfechas las pretensiones de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

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

Copia a:

Elaboró:

JULIANA DEL PILAR STERLING NUÑEZ

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

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