



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024004714-013-000

Fecha: 2024-08-06 17:25 Sec.día 1719

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 : 2024004714-013-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-0285
Demandante : ALEJANDRA GUTIERREZ PEREZ

Demandados : BANCO FALABELLA 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:

Sobre el decreto del interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada en su escrito de contestación, no resulta necesario su decreto, 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 **ALEJANDRA GUTIERREZ PEREZ**, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **BANCO FALABELLA S.A**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo que se obligue a la reversión de la compra realizada el 6 de enero de 2024 con cargo al cupo de la tarjeta de crédito asociada al contrato terminado en el No. ****2047 por valor de \$197.186,82.



La demanda fue admitida y notificada a **BANCO FALABELLA 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 la operación objeto de la controversia.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora quien vencido el término conferido, no se pronunció sobre lo indicado por la entidad financiera y las pruebas aportadas para acreditarlo, 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.

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 utilizaciones 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.

Por su parte, y previo a centrarnos en el asunto objeto de la controversia, recordemos que el régimen de responsabilidad a cargo de las entidades vigiladas es especial y contractual, irradiada por la Constitución Política, al ser catalogada la actividad financiera como de *“interés público”* a la luz de los artículos 78 y 335 Ibidem, cuya ejecución se integra con los principios legales concebidos en los artículos 871 C.Co. y 1603 C.C., así como consignados en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011.

Ahora bien, **BANCO FALABELLA S.A.** como sustento de las defensas elevadas, señaló que accedió a lo solicitado por la demandante y procedió atender favorablemente la reclamación de la demandante, lo cual informo en misiva que se expone a continuación:



Avenida 19 No. 120 - 71 Piso 3,
Bogotá D.C. Colombia
www.bancofalabella.com.co
NIT. 900047981-8

¡Hola **Alejandra!**

Respuesta a tu solicitud No. **10715468.**

En atención a tu solicitud, queremos contarte que, nos encontramos en proceso de reintegrar por servicio a favor de tu Tarjeta de Crédito CMR con contrato interno No. 300000632047 la transacción por ti desconocida junto a los sobrecostos generados, lo cual podrás visualizar a través de tu App en un término no mayor a cinco (5) días hábiles.

06/01/2024	TSL*FITHOMEPRO 6185 LES DOR	T	\$197.186,82	1 de 36
------------	-----------------------------	---	--------------	---------

No obstante lo anterior, te extendemos la invitación para consultar de manera permanente las recomendaciones de seguridad que publica el Banco a través del sitio web <https://www.bancofalabella.com.co/page/educacion-financiera> para prevenir y proteger tu información personal.

Consulta la información de nuestros canales de atención en la página web www.bancofalabella.com.co en la sección canales o puedes escribirnos por WhatsApp a la única línea verificada + 57 1 5878000, no olvides incluir el + al guardar el número en tus contactos, tan pronto ingreses al chat escribe "Atención Preferencial" o dando clic [aquí](#).

Gracias,
Equipo de Experiencia del Cliente.
Banco Falabella S.A.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

Así mismo allega el soporte que da cuenta del citado abono:

Detalle de tus movimientos							
T Tarjeta titular		A Tarjeta adicional					
Fecha	Detalle de movimiento	Titular o adicional ¹	Valor del movimiento	Número de cuotas	Tasa efectiva anual	Cuota a pagar este mes	Valor pendiente
27/12/2023	APPLE.COM/BILL ONE APPLE PA	T	\$16.900,00	1 de 1	34,96%	\$16.900,00	\$0,00
28/12/2023	FALABELLA COM S A S CL 99 1	T	\$110.980,00	1 de 36	34,96%	\$3.082,77	\$107.897,23
28/12/2023	DEVOLUCION COMPRA	T				-\$107,00	\$0,00
06/01/2024	TSL*FITHOMEPRO 6185 LES DOR	T	\$197.186,82	1 de 36	34,96%	\$5.477,41	\$191.709,41



En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones así como de las pruebas allegadas, 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, 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 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 probada la excepción propuesta por el demandado como “*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.

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



Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 8 de agosto de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario