



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024007122-018-000

Fecha: 2024-08-12 18:43 Sec. día 1929

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 : 2024007122-018-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2024-0417
Demandante : EDGAR ARMANDO URREGO RODRIGUEZ
Demandados : BANCO CAJA SOCIAL
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

SENTENCIA

Mediante escrito, el señor **EDGAR ARMANDO URREGO RODRIGUEZ** demandó a **BANCO CAJA SOCIAL S.A.**, a efecto de que se ordenará a la entidad vigilada demandada proceda a pagar los perjuicios causados por la imposibilidad de usar la tarjeta débito asociada a la cuenta de ahorros terminada en el No. ****0821 en Ciudad de México en el periodo comprendido entre el 21 de agosto de 2023 al 5 de septiembre del 2023.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, **“HECHO EXCLUSIVO DE LA VICTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO ♦ DILIGENCIA DEL BANCO CAJA SOCIAL Y CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES PROFESIONALES ♦ INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO CAJA SOCIAL EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUDENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD ♦ DAÑO Y SU CUANTÍA**



DEBEN SER PROBADA POR QUIEN LO RECLAMA Y SOLO SERÁ RECONOCIDA SU INDEMNIZACIÓN SI QUEDA ACREDITADO EN EL PROCESO ❖ PRINCIPIO DE BUENA FE CONTRACTUAL POR PARTE DE BANCO CAJA SOCIAL ❖ COBRO DE LO NO DEBIDO ❖ EXCEPCIÓN GENERICA”

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció sobre las excepciones ni las pruebas aportadas con la contestación de la demanda.

Bajo los anteriores actos procesales y en consideración a que no se evidencia la necesidad de requerir o decretar pruebas además de las documentales que en oportunidad legal fueron incorporadas al plenario, la delegatura desata el litigio, con fundamento en las siguientes,

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 quienes son aquí parte.

Encuentra la Delegatura que el litigio objeto de estudio gira en torno a un Contrato de Cuenta de Ahorros tipificado en el artículo 1398 del Código de Comercio que dispone: *“Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”*.

De esta manera, el establecimiento financiero cumple las obligaciones a su cargo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario o a la persona que el cuentahabiente autorice, evento que configura un auténtico pago, en caso contrario, se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad.

Decantado lo anterior se encuentra que el objeto a resolver en la presente controversia consiste en establecer si existe responsabilidad civil contractual BANCO CAJA SOCIAL S.A. con ocasión de la imposibilidad del demandante de utilizar la tarjeta débito entregada por el banco para la disposición de los recursos consignados en su cuenta de ahorros en México, luego de esta haber sido activada para dicho fin.

En el régimen de responsabilidad civil contractual, a la luz de lo establecido en el artículo 2341 del código civil colombiano, para que se pueda condenar a una persona al pago de perjuicios, se deberá encontrar acreditado el hecho dañoso, el daño y el nexo de causalidad.

Así las cosas, como lo indicó la entidad financiera en Sentencia del 14 de marzo del 2000 del Magistrado Ponente Manuel Ardila Velásquez, la Corte Suprema de Justicia se refirió al respecto indicando que *“(…) se tiene por verdad sabida que quien por sí o a través de sus agentes causa a otro un daño, originado en hecho o culpa suya, está obligado a resarcirlo, lo que equivale a decir que quien reclama a su vez indemnización por igual concepto, tendrá que demostrar en principio, el perjuicio padecido, el hecho intencional o culposo atribuible al demandado y la existencia de un nexo adecuado de causalidad entre ambos factores (...)”* y así mismo, en materia de responsabilidad civil contractual, la Corte Suprema de Justicia en Sentencia de 9 de junio de 2015, estableció que *“En razón a que la acusación planteada guarda relación con el tema a probar, se torna pertinente precisar, que constituyen requisitos para la prosperidad de la pretensión indemnizatoria de origen contractual, la demostración de la existencia de un contrato bilateral válido celebrado entre quienes concurren al proceso en calidad de parte; actuación de la actora conforme a lo estipulado o haberse allanado a satisfacer las prestaciones a su cargo; incumplimiento del deudor demandado de las obligaciones derivadas de ese vínculo, o su tardía o defectuosa*



ejecución; daño irrogado al derecho del acreedor, y que el mismo sea consecuencia directa de alguna de aquellas conductas del obligado”.

Por lo tanto, para el caso que nos ocupa, para acceder a la pretensión indemnizatoria deberá este despacho encontrar acreditada la existencia de la relación contractual entre las partes, el incumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad financiera de sus deberes contractuales, la existencia de un perjuicio directo y cierto, y que ese daño haya sido como consecuencia del incumplimiento contractual.

Por lo anterior, lo primero que debe ser indicado es que como los perjuicios que reclama el demandante corresponden a los gastos que tuvo que incurrir por la imposibilidad de usar los recursos consignados en su cuenta de ahorros en México, a pesar de haber solicitado la activación de la tarjeta débito para operaciones en ese país, lo primero que se debe verificar es si el demandante podía hacer uso de su tarjeta.

Sobre el particular, la entidad demandada manifestó en la contestación de la demanda que El Banco registro la novedad de uso de la tarjeta debito en el exterior el 04d e julio de 2023, El Banco declinó las transacciones que no contaron con la totalidad de requisitos para su éxito y el Banco respondió a cada una de las reclamaciones efectuadas por el señor EDGAR ARMANDO URREGO RODRIGUEZ.

Sobre la primera afirmación, la entidad allega el soporte de sistema en el cual se observa el ingreso de la solicitud de activación de la tarjeta débito del demandante para uso en México:

REPORTE CLIENTE EN EL EXTERIOR
TARJETA DEBITO

Fecha Inicial del Viaje: 08/21/2023
Fecha Final del Viaje: 09/10/2023

Países:
México X

Número Cuenta Corriente 1:
Número Cuenta Corriente 2:

Número Cuenta Ahorro 1: 0821
Número Cuenta Ahorro 2:

Número Tarjeta Débito 1: 7683
Número Tarjeta Débito 2:

Estado de la Tarjeta Débito 1: ACTIVA
Estado de la Tarjeta Débito 2:

Sobre el particular, obra igualmente la llamada realizada por el demandante para solicitar el trámite de activación, y el reporte de la llamada en la traza de comunicaciones, en los cuales concuerdan los datos de la solicitud del demandante, así como la fecha en que se realizó la misma.



Ahora bien, no siendo la activación de la tarjeta débito para su uso en México la causal de rechazo de las operaciones que intentó realizar el demandante en dicho país, la entidad financiera aclaró la situación, indicando que los intentos de uso del producto fueron rechazados por dos causales diferentes; P50 (Mala selección del tipo de cuenta) y P96 (No registrar el pin o clave para la transacción) lo cual acredita con el detalle de transacción que obra con la contestación de la demanda.

De lo anterior, se puede concluir que en ningún momento la entidad financiera incumplió el contrato de cuenta de ahorros como lo manifiesta el demandante, ya que la activación quedó en firme desde el 4 de julio de 2023 y las causales de rechazo de las operaciones que manifiesta el demandante no fueron por dicha circunstancia.

Ahora bien, como quiera que el demandante indica que tuvo que solicitar un préstamo a partir de la misma situación para el pago de la matrícula indicada en su demanda, es importante mencionar que dicha circunstancia obedeció a que el demandante no contaba con los códigos Swift necesarios para el curso de la operación, como quedó en la llamada en la que se quejó sobre dicha situación, y según dice el mismo en la comunicación, fue dos semanas antes del viaje a México.

Así las cosas, al no encontrarse acreditado el primer elemento de la responsabilidad civil contractual, es decir el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de BANCO CAJA SOCIAL, este despacho encontrará demostrada las excepciones que la entidad denominó "**DILIGENCIA DEL BANCO CAJA SOCIAL Y CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES PROFESIONALES ❖ INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO CAJA SOCIAL EN LOS HECHOS QUE SUSTENTAN LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA POR AUDENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD**", 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.

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: Denegar 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
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 DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>13 de agosto de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>