



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024033129-012-000

Fecha: 2024-08-23 08:11 Sec.día6363

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 : 2024033129-012-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-4258  
Demandante : GLADYS ARCILA MUÑOZ  
  
Demandados : BANCO SERFINANZA S.A.

Encontrándose al despacho el expediente, vencido el traslado de la contestación de la demanda, la Delegatura, en aplicación del numeral 2° del artículo 278 del Código General del Proceso, 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

El 8 de marzo de 2024, con radicado 2024033129, en la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, fue recibida una Acción de Protección al Consumidor de GLADYS ARCILA MUÑOZ, en contra de BANCO SERFINANZA S.A., en la cual solicita la cancelación de la tarjeta de crédito y que se le exonere del pago por la suma de \$3.562.600 (derivado 000).

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO SERFINANZA S.A.**, quien en término contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó “*HECHO SUPERADO*”, y “*BUENA FE OBJETIVA*”.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora, término que venció en silencio.



## II. 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 el 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.

Sea lo primero indicar que la expedición de la tarjeta de crédito terminada en \*\*\*4133, objeto del presente proceso, obedece a la instrumentalización de un contrato de apertura de crédito regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio y, dado el interés público que lo cobija, 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.

Teniendo en cuenta la naturaleza del producto financiero involucrado en la presente acción, en lo que concierne a lo pretendido por el demandante, observa la Delegatura que, con ocasión a la presente acción de protección al consumidor, la entidad financiera en su escrito de contestación de demanda manifestó que *“(…) Banco Serfinanza accede a la presente pretensión, se procedió con la cancelación del producto financiero, se anexa paz y salvo de la obligación. (...) A la fecha, la situación expuesta por el accionante en la demanda se encuentra superada debido a que las transacciones cargadas a su Tarjeta de Crédito Olímpica fueron reversadas y la entidad procedió a realizar los ajustes correspondientes a la cuenta”*.

Para que la parte demandante cuente con constancia de que se produjo esa reversión en los términos informados por el Banco en su contestación y a efectos de acreditar el cumplimiento del presente fallo se requerirá a **BANCO SERFINANZA S.A.**, el extracto de la Tarjeta de Crédito Olímpica MC class terminada en los números \*\*\*4133, en el que se refleja la reversión o ajuste por la suma de \$3.562.600. Así mismo, paz y salvo correspondiente.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción denominada *“HECHO SUPERADO”*, relevándose 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 8° 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 **BANCO SERFINANZA S.A.**, denominada “**HECHO SUPERADO**”, en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: DECLARAR** satisfecha la pretensión de la demanda en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

Para acreditar el cumplimiento del fallo, **BANCO SERFINANZA S.A.** debe aportar en el término de diez (10) días hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta providencia y con destino a este proceso, el extracto de la Tarjeta de Crédito Olímpica MC class terminada en los números \*\*\*4133, en el que se refleja la reversión o ajuste por la suma de \$3.562.600. Así mismo, paz y salvo correspondiente.

Se recuerda que el incumplimiento puede acarrear le sean impuestas las sanciones legales a que haya lugar.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**NELLY CASTILLO CABRERA**

80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Elaboró:

NELLY CASTILLO CABRERA

Revisó y aprobó:

NELLY CASTILLO CABRERA

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>26 de agosto de 2024</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario