



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**



Superfinanciera

Radicación: 2024027184-014-000

Fecha: 2024-08-26 19:48 Sec.día2053

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 : 2024027184-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2024-3381
Demandante : ANYEL LIZETTE AGUIRRE NINO
Demandados : BANCO CAJA SOCIAL
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.

Ahora bien, frente al interrogatorio de parte solicitado por la parte demandada, no resulta necesario su decreto, por cuanto lo expuesto en la demanda y su contestación, incluidos los anexos allegados como las mencionadas piezas probatorias, reflejan clara y contundentemente los hechos para la verificación materia de litigio.

Así las cosas, toda vez que las pruebas obrantes en el plenario resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 del Código General del Proceso y 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

ANYEL LIZETTE AGUIRRE NINO actuando en nombre propio, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de la **BANCO CAJA SOCIAL S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo:

II. PRETENSIONES

1. Que se obligue a la entidad Financiera Banco Caja Social al reintegro y devolución de los pagos realizados de manera abusiva en mi tarjeta de crédito N.º 5406950032059847 por la suma de (\$367.802 PESOS M/CTE) mas los intereses corrientes y los intereses de mora del pago mínimo realizado estos 8 meses de por la suma de (\$184.760 pesos m/cte).
2. Que la entidad demanda se obligue a ANULAR el saldo total de la obligación REVERSADA que a la fecha esta por un valor de \$183.686 m/cte; para que no me sea cobrada en mis extractos futuros y me siga generando intereses.
3. Que la Entidad Banco Caja Social actualice mis productos financieros conforme a la ley tributaria, intereses y tasas legalmente constituidas a la fecha y no me sea cobrado abusos financieros en mis cortes.
4. Que el dinero reintegrado y sus intereses cobrados en la pretensión 1 me sean consignados a mi cuenta de ahorros #24109304340 la cual tengo también con esta entidad demandada.

La demanda fue admitida y notificada a la **BANCO CAJA SOCIAL S.A.**, quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó *"INEXISTENCIA DE COBRO DE TRANSACCIÓN REVERSADA"*.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora quien, en el término legal conferido para ello, no se pronunció sobre las excepciones presentadas por la entidad ni las pruebas aportadas.

II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 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 del contrato de apertura de crédito, celebrado entre el señor **ANYEL LIZETTE AGUIRRE NINO** con la **BANCO CAJA SOCIAL S.A.**

Frente a la controversia acá planteada, le corresponde entonces a este Despacho establecer si la **BANCO CAJA SOCIAL S.A.** es contractualmente responsable por el cobro de la compra efectuada el día 19 de junio de 2023 por \$551.703 y que fue reversada por el comercio.

Para efectos de la resolución del citado problema jurídico, ha de tenerse en cuenta que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma las partes no discuten 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 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.

De igual manera, es de resaltar que el ejercicio de la actividad financiera conlleva implícitamente que la entidad vigilada por esta Superintendencia cumpla con los deberes especiales que le son exigibles y asuma los riesgos inherentes de los diferentes canales que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos, los que como se dijo, nacen de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios.

No obstante, aunque es lo cierto que la responsabilidad que se predica de las entidades financieras se analiza bajo la perspectiva de la diligencia y profesionalismo que se impone a aquellas en el ejercicio de su actividad, no lo es menos que ésta puede desaparecer o verse menguada atendiendo a la participación excluyente o concurrente del consumidor financiero en la causación del daño cuya indemnización se persigue.

En este orden, corresponde a la entidad financiera, que de manera profesional ejerce la actividad constitucionalmente protegida, acreditar el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Con este propósito, observa esta Delegatura que la **BANCO CAJA SOCIAL S.A.** señaló como fundamento de las excepciones propuestas en su escrito de contestación de la demanda, que “*Para un mayor entendimiento a continuación precisamos el orden como ingresaron las operaciones al estado de cuenta: 1. El 19 de junio de 2023 se aplicó en el estado de su Tarjeta de Crédito Mastercard No. ****0818 la compra por la suma de \$1.500.000,00, operación que se identifica dentro del extracto del producto con el número de comprobante 144412426. 2. Luego, ingresó la transacción denominada “Reversión Ventas” por el valor de \$551.703,00. 3. Posteriormente fue aplicada, la compra en el establecimiento “Spring Américas Centro Comercio” por valor de \$551.703,00. Así las cosas, cuando el Banco recibió la reversión, la compra de \$551.703 que motivó el ajuste por parte del comercio no había sido reportada ni aplicada en su producto, el abono por la reversión se distribuyó en su tarjeta de la siguiente manera: • Se pagó la compra que usted realizó el 15 de junio de 2023 por \$40.000,00 (TIENDAS ARA). • La diferencia del valor reversado \$ 551.703 - \$40.000 = \$ 511.703,00, se abonó a la compra de \$1.500.000,00, quedando saldo de \$988.297,00 (\$511.703+\$988.297=\$1.500.000)”*

Para acreditar lo anterior, la entidad demandada allegó los extractos del mes de junio y julio de 2023, en los cuales se observa que efectivamente en el mes de junio de 2023 se aplicó una reversión por valor de \$551.703, la cual pago en su totalidad la compra por valor de \$40.000 realizada en Tiendas ARA el 15 de junio de 2023 y disminuyó el saldo del capital adeudado de la compra realizada en SPRING AMERICAS CENTRO COME el mismo 19 de junio de 2023.

Por lo anterior, si bien la reversión no afectó la compra por valor de \$551,703 realizada el 19 de junio de 2023, lo cierto es que los recursos de la devolución fueron aplicados al saldo de capital de la deuda contraída por la demandante, por lo que el despacho observa que no hay un perjuicio a la demandante respecto de la aplicación realizada por el banco.



En este orden de ideas, se encuentra acreditada de oficio la excepción denominada “AUSENCIA DE PERJUICIO A LA CONSUMIDORA FINANCIERA” y en consecuencia se negarán las pretensiones de la demanda y en consecuencia 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, téngase que el trámite de la acción de protección al consumidor se caracteriza por ser ágil y expedito, en la medida en que la mayoría de las gestiones de notificación y afines que en principio estarían en cabeza de las partes, la Delegatura adelanta las mismas brindado el apoyo requerido para tal fin, y que es un expediente virtual, por lo que atendiendo a que el numeral 8º del artículo 365 del C.G.P a cuyo tenor, “*solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación*”, no habrá condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, sin que la conducta de la parte demandante conlleve per se ese efecto.

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 de oficio probada la excepción denominada “AUSENCIA DE PERJUICIO A LA CONSUMIDORA FINANCIERA” 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

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado



La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 27 de agosto de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario