



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024028833-014-000

Fecha: 2024-08-30 18:02 Sec.día 11330

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 : 2024028833-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-3583
Demandante : IVONNE JOHANNA RUBIO

Demandados : "BANCO COLPATRIA", "SCOTIABANK"

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 **IVONNE JOHANNA RUBIO**, promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, pretendiendo “*la cancelación de los productos con crédito fácil codensa, emisión de los paz y salvos correspondientes y la devolución del saldo a favor (\$1.132.134) a la cuenta BBVA No. 00130777000200099300*”.



La demanda fue admitida y notificada a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A**, quien en término contestó y propuso excepciones de mérito, las cuales se soportan en que, “*mediante mensaje datos remitida a la dirección electrónica de la señora IVONNE JOHANNA RUBIO indicándole que a partir de 04 de abril de 2024 podrá retirar el cheque con la devolución del saldo a su favor, de igual forma se le adjuntó el correspondiente paz y salvo*”

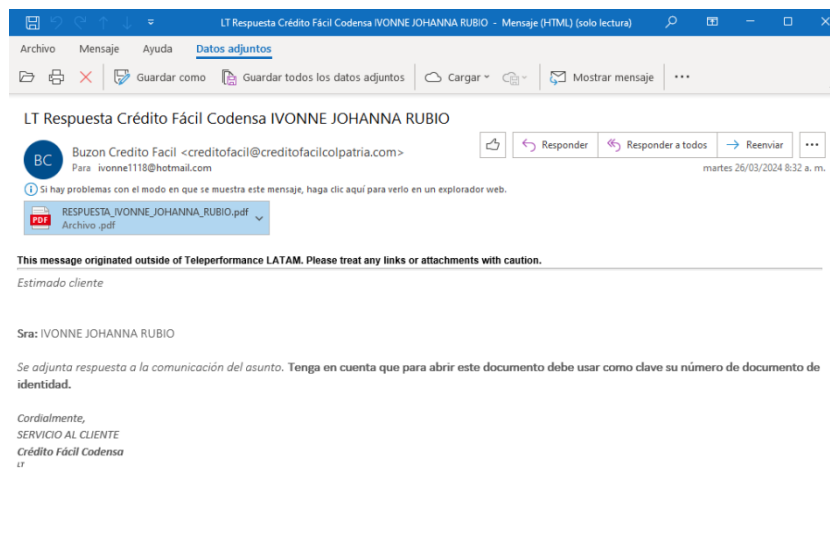
De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció sobre lo indicado por la entidad demandada y las documentales aportadas, por lo que la Delegatura se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, y frente a las cuales no existe desconocimiento 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.

Cumple advertir que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de cuenta de ahorros o depósito irregular de dinero contemplado y regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio y 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y, dado el interés público que cobija la actividad financiera, 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.

Ahora bien, **SCOTIABANK COLPATRIA S.A** como sustento de las defensas elevadas, señaló que accedió a lo solicitado por la demandante, remitió el paz y salvo de la obligación mediante correo del 26 de marzo de 2024 y se le informó a la demandante que tenía a su disposición los recursos del saldo a favor a través de cheque de gerencia como se observa a continuación:





Bogotá D.C., 22 de marzo de 2024

Señora
IVONNE JOHANNA RUBIO
ivonne1118@hotmail.com
Teléfono: 3144866679
Bogotá, D.C.

Asunto: Requerimiento Crédito Fácil Codensa

Respetada Señora:

Reciba un cordial saludo de **Crédito Fácil Codensa**. En respuesta a su petición, relacionada con la devolución de dinero, a través del presente nos permitimos atender de forma: clara, completa y de fondo, su solicitud:

Evidenciamos que presenta un saldo a favor por \$1,469,309, por lo tanto, fue necesario hacer la respectiva devolución de dinero; teniendo en cuenta lo anterior, uno de nuestros analistas se contactó con usted al número de celular 3144866679 el 22 de marzo de 2024 bajo caso 3237762 para coordinar el trámite por medio de cheque, el cual se encuentra en la oficina de Scotiabank Colpatría Centro comercial Centro Mayor a partir del 04 de abril de 2024.

Finalmente le confirmamos que se procedió con la cancelación definitiva de la tarjeta, para constancia de esto se emite paz y salvo. (Ver Anexo 1).

Con esta respuesta Crédito Fácil Codensa confía en haber resuelto su solicitud y atenderá con gusto cualquier inquietud o trámite adicional al respecto. Recuerde que también puede radicar su Petición, Queja o Reclamo a través de nuestro correo electrónico solicitudescredifacil@creditofacilcolpatria.com.

Cordialmente,

YADIRA SANABRIA PACHECO
Gerente Servicio al Cliente
Crédito Fácil Codensa
SCOTIABANK COLPATRIA
vs



SCOTIABANK COLPATRIA
NIT.860.034.594-1

CERTIFICA

Que la señora IVONNE JOHANNA RUBIO, identificada con cédula de ciudadanía No. **52.961.122**.

Se encontraba vinculada con el **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA**, con el producto Tarjeta Crédito Fácil Codensa, que se encuentra cancelado(s) a la fecha.

Dado en Bogotá D.C., a los 22 días del mes de marzo de 2024.

Atentamente,

YADIRA SANABRIA PACHECO
Gerente Servicio al Cliente
Crédito Fácil Codensa
SCOTIABANK COLPATRIA
vs

En este sentido y considerando que a la demandante se le corrió traslado de las excepciones así como de las pruebas decretadas de oficio, 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 respecto de la cancelación del producto financiero ya fue satisfecho.

Sin embargo, encuentra el despacho que la entidad financiera no allegó el soporte de la devolución del saldo a favor solicitado por de la demandante y que fue puesto a su disposición, por lo que no se encuentra satisfecha la mencionada pretensión.

Por lo anterior, se requerirá a la entidad para que allegue el soporte o prueba de la devolución efectiva de los recursos a la demandante, y de no haberlo realizado aún, deberá realizar la consignación a la cuenta de ahorros indicada en la demanda.

Por lo expuesto, se declarará probadas parcialmente las excepciones propuesta por la entidad demandada como *“HECHO SUPERADO y BUENA FE POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN DESARROLLO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL CON LA SEÑORA IVONNE JOHANNA RUBIO”*.

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 parcialmente probadas las excepciones propuesta por el demandado como *“HECHO SUPERADO y BUENA FE POR PARTE DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A. EN DESARROLLO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL CON LA SEÑORA IVONNE JOHANNA RUBIO”* en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: REMITIR dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión el soporte de la entrega de **UN MILLON CUATROSCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS NUEVE PESO M/CTE (\$1.469.309)**, por concepto de devolución de saldo a favor a la señora **IVONNE JOHANNA RUBIO**.

De no haberse realizado la devolución indicada, **ABONAR** a la cuenta de ahorros No. 00130777000200099300 de titularidad de la demandante en BANCO BBVA COLOMBIA S.A., la suma única de **UN MILLON CUATROSCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS NUEVE PESO M/CTE (\$1.469.309)**

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

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 2 de septiembre de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario