



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024042684-012-000

Fecha: 2024-08-30 22:02 Sec.día 11811

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 : 2024042684-012-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-5879  
Demandante : PAOLA ANDREA ARBOLEDA NARVAEZ  
  
Demandados : BANCO SERFINANZA S.A.

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia 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**

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero, la señora **PAOLA ANDREA ARBOLEDA NARVAEZ**, plantea que “(...) Pido por favor me colaboren para poder llevar a un buen termino esta situación (...)”. (derivado 000). La transacción desconocida por la demandante curso el día 14 de diciembre del 2023, por la suma de DOS MILLONES SEISCIENTOS VEINTICINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS M/L (\$2.625.681), realizada en el establecimiento “BKG\* HOTEL AT BOOK”, tal como se evidencia en el escrito de demanda y de contestación.

CLIENTE:	Paola Andrea Arboleda Narvaez	CÉDULA:	31794989								
PRODUCTOS AFECTADOS:	85 TCO GOLD	PRODUCTO	****7466	APERTURA	29/06/2016	CUPO	\$4.850.000	SALDO	\$ 3.118.117	BLOQUEO	14/12/2023 16:29:22 P.m.

La demanda fue admitida y notificada a **BANCO SERFINANZA S.A** quien en término contestó la misma 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, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

### 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.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que de acuerdo con lo indicado en la demanda y la contestación a la misma (derivados 000 y 009) las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de apertura de crédito tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, el cual por razón de su propia naturaleza puede ser instrumentalizado a través de la emisión de una tarjeta de crédito mediante la cual el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea para para la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

A su turno, el artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 establece que: “...Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”

Sobre el particular, 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 *“Se autoriza ajuste de la transacción en el establecimiento BKG\*HOTEL AT BOOK por valor total \$2.625.681, toda vez que, evidenció un comportamiento inusual al momento de realizar la transacción. Así mismo, deben ser ajustados los intereses y tarifas asociadas a la ejecución de la transacción.”*

Para que el demandante cuente con constancia de que se produjo esa reversión en los términos informados por BANCO SERFINANZA S.A en su contestación y a efectos de acreditar el cumplimiento del presente fallo se requerirá a BANCO SERFINANZA S.A copia del extracto correspondiente a la Tarjeta de Crédito Olímpica GOLD de titularidad de la demandante, para el mes donde conste los reintegros y ajustes realizados.

En este sentido y considerando que al demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas de BANCO SERFINANZA S.A., demandada en el proceso, 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, pues ciertamente lo perseguido con el mismo se cumple con el reconocimiento de la entidad financiera en la contestación de la demanda y las actuaciones desplegadas por la misma para superar lo propio, 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 “*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 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 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, debe aportarse por la demandada en el término de diez (10) días hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta providencia y con destino a este proceso, copia del extracto correspondiente a la Tarjeta de Crédito Olímpica GOLD de titularidad de la demandante, para el mes donde conste los reintegros y ajustes realizados. Se recuerda que el incumplimiento puede acarrear le sean impuestas las sanciones legales a que haya lugar.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

En firme esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

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 2 de septiembre de 2024

**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario