



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024042659-020-000

Fecha: 2024-08-30 22:19 Sec.día 11822

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 : 2024042659-020-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-5858  
Demandante : HERNANDO BARRIOS  
  
Demandados : MOVII 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, el señor **HERNANDO BARRIOS ALEMAN**, plantea que “(...) *Realice una compra en Amazon que fue descontado del aplicativo el día 03/03/24, la compra fue cancelada por el vendedor, Amazon me notifico la devolución del dinero. Puse requerimiento en el aplicativo por medio escrito y por medio de chat, pero es la hora y aún noe. han devuelto el dinero. (...)*”. (derivado 000). La transacción desconocida por el demandante por un valor de \$251.000, realizada en el establecimiento “AMAZON”, tal como se evidencia en el escrito de demanda y de contestación.

La demanda fue admitida y notificada a **MOVII S.A.** quien en término contestó la misma solicitando se declaren probadas las excepciones de mérito que denominó: “Carencia actual de objeto” y “Excepción genérica”.



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 016) 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 *“En primer lugar, frente a los COP 251.824 correspondientes al valor pagado por la compra cancelada en Amazon, se pone de presente al Despacho que el 03 de mayo de 2024, MOVii realizó el ajuste de la cuenta y reintegró el dinero efectivamente pagado por un valor de COP 251.824, tal como se puede acreditar en la prueba 5.1.2..”*

Transacciones cliente

Fecha trx	Hora trx	Nro trx	Nro trx corto	Celular	C	Producto	Es...	T	N	C	E	D	Obs...	Saldo anterior	Valor trx	Saldo final
2024/01/22	06:50:17	HM2201065017A0138099	017A138099		6	PAGO CON TARJETA	TS	M	D	W	N	N	WW...	\$0	\$3,670	\$0
2024/02/23	00:45:09	HM2302004509A0067817	509A067817	3102425938	6	PAGO CON TARJETA	TS	M	D	A	N	N	AM...	\$0	\$100	\$0
2024/02/23	00:45:20	UH2302004520A0067820	520A067820	3102425938	6	REVERSION PAGO CON TARJETA	TS	M	C	N	N	N	AM...	\$0	\$100	\$0
2024/03/02	23:59:08	CI240302.2359.000685	2359000685		1	DEPOSITO EN PSE	TS	C	C	N	N	9	aaa...	\$357	\$260,000	\$260,357
2024/03/03	03:05:11	HM0303030511C0132409	511C132409		6	PAGO CON TARJETA	TS	M	D	A	N	N	AM...	\$0	\$251,825	\$0
2024/03/21	13:00:37	HM2103130037A0063056	037A063056	3102425938	6	PAGO CON TARJETA	TS	M	D	a	N	N	alie...	\$0	\$7,860	\$0
2024/04/09	07:41:35	CI240409.0741.A27895	0741A27895	3102425938	3	AJUSTE CREDITO TARJETA MOVII	TS	C	C	N	N	N		\$672	\$3,398	\$4,070
2024/05/03	21:00:01	CI240503.2100.A06879	2100A06879	3102425938	3	AJUSTE CREDITO TARJETA MOVII	TS	C	C	N	N	N		\$4,070	\$251,825	\$255,895
2024/05/10	11:21:55	CI240510.1121.000128	1121000128		1	DEPOSITO EN PSE	TS	C	C	N	N	2	aaa...	\$255,895	\$250,000	\$505,895
2024/05/10	11:45:57	HM1005114556C0201186	556C201186	3102425938	6	PAGO CON TARJETA	TS	M	D	M	N	N	MER...	\$0	\$500,000	\$0

Para que el demandante cuente con constancia de que se produjo esa reversión en los términos informados por MOVII S.A en su contestación y a efectos de acreditar el cumplimiento del presente fallo se requerirá a MOVII S.A copia del extracto correspondiente a la Tarjeta de Crédito, 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 MOVII 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.

Ahora bien, sobre la pretensión indemnizatoria es importante mencionar que no se procederá a su reconocimiento, pues recuérdese que se ha enseñado por la jurisprudencia: *“Para que el daño sea susceptible de ser reparado se requiere que sea « 'directo y cierto' y no meramente 'eventual o hipotético', esto es, que se presente como consecuencia de la 'culpa' y que aparezca 'real y efectivamente causado' (Sentencias de 26 de enero de 1967 (CXIX, 11-16) y 10 de mayo de 1997, entre otras)» (SC, 27 mar. 2003, exp. n.º C-6879), asimismo, debe afectar un interés protegido por el orden jurídico (SC13925, 30 sep. 2016, rad. n.º 2005- 00174- 01).”*, (Sent. SC282-2021 Sala Casación Civil Corte Suprema de Justicia y SC1819-2019, entre otras, negrilla ajena al texto).

Es así como al tenor del artículo 167 del Código General del Proceso, incumbe a las partes demostrar los supuestos de hecho que señalan en su demanda, es decir, les corresponde probar la existencia del perjuicio en su existencia y cuantificación más allá de su propio dicho y con cualquiera de los elementos de pruebas que determinen estos factores permitidos dada la libertad probatoria establecida en la Ley 1564 de 2012 y en las oportunidades procesales previstas para ello.

Adicional a ello, téngase en cuenta que *“...La condición de ser directo reclama, en la responsabilidad contractual, que él sea la consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento del respectivo acuerdo de voluntades, o de su cumplimiento imperfecto o inoportuno, lo que implica un análisis de la relación causal entre el hecho por el cual se responde y los daños cuyo resarcimiento se pretende...”*, (Sent. SC20448-2017), por lo que frente a las distintas documentales allegadas con la demanda no es posible dar cuenta de los elementos necesarios para condenar al banco al pago de perjuicios, esto es que se hayan manifestado u ocurrido un daño o daños que sean derivados o tengan como origen claro el incumplimiento enrostrado al Banco, máxime cuando las sumas que fueron debitadas de su cuenta han sido reconocidas en la presente actuación, sin que por ello se derive una obligación de la entidad financiera de asumir incluso en un importe mayor al debitado.

En esa medida, no existe la certeza requerida que permita, por un camino racional y aún bajo una interpretación pro consumatore, llevar a esta Delegatura a proferir condena por este concepto, pues no basta la manifestación respecto de la afectación sufrida, sino que le correspondía acreditarlos en este proceso tanto en su existencia como en su cuantía, así como el respectivo nexo causal, a la luz del artículo 167 del Código General del Proceso.

Por lo expuesto, se declarará probada la excepción *“Carencia actual de objeto”* 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 MOVII S.A. denominada “*Carencia actual de objeto*”, 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 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:** Denegar las demás pretensiones de la demanda

**CUARTO:** 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

<b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>2 de septiembre de 2024</u>
 <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario

