

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2019157092-018-000

Fecha: 2020-06-09 14:23 Sec.día51499

Anexos: No  
Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc:: 249-SENTENCIA ANTICIPADA NIEGA  
Remitente: 80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS  
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 : 2019157092-018-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 SENTENCIA ANTICIPADA NIEGA  
Expediente : 2019-3573  
Demandante : FONDO DE EMPLEADOS HOSPITAL SAN RAFAEL - FEHSAR  
Demandados : BANCOLOMBIA  
Anexos :

Vencido en silencio el traslado de las excepciones propuestas por la parte demandada (como consta en el informe secretarial del 26 de febrero pasado – derivado 17), verifica la Delegatura que no se hace necesario el decreto y práctica de pruebas adicionales a las aportadas al plenario para resolver de fondo el asunto, por lo que procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso, de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso.

## I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

En ejercicio de la acción de protección al consumidor, **FONDO DE EMPLEADOS HOSPITAL SAN RAFAEL – FEHSAR** (en adelante **FEHSAR**) presentó demanda en contra de **BANCOLOMBIA S.A.** en procura de que se condene a la entidad demandada a restituirle la suma de QUINIENTOS DIEZ MIL PESOS M/CTE (\$510.000), monto al que ascendió una transferencia electrónica que la demandante aduce no haber realizado ni autorizado pues, si bien reconoce haber efectuado una operación el viernes 17 de enero de 2019 – en idéntica cuantía, destinataria y empleando al efecto tanto usuario como token entregado por la entidad para transar a través de Internet – la reclamada aparece como realizada el sábado 19 de enero de 2019, siendo que el Fondo no labora los fines de semana.

Notificada la demandada, dio oportuna contestación y propuso las excepciones de mérito que denominó *“INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR”* e *“INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DE BANCOLOMBIA, EN LA PRODUCCION DE LOS HECHOS QUE CAUSARON LOS SUPUESTOS PERJUICIOS SUFRIDOS POR EL DEMANDANTE”* fundadas, básicamente, en que el pago



cuestionado “...fue aprobado y procesado por el cliente el 17 de enero mediante la programación de pagos, por medio de la Sucursal Virtual Empresas, cuya persona autorizada es la única en tener los datos correctos para realizar diferentes tipos de transacciones”, validando la autenticidad de los datos ingresados (TOKEN y NIP o clave personal, de uso exclusivo del cliente y estaban correctos) y estaba acorde al perfil transaccional de la cliente destinataria de los recursos, titular de una cuenta de ahorros en la misma entidad financiera, en soporte de lo cual, aporta los extractos correspondientes a los meses de septiembre a diciembre de 2018 y de enero a marzo de 2019 de la cuenta de ahorros 6288 en la que, además de los dos pagos que refiere la demanda, aparecen otros pagos periódicamente efectuados por el mismo Fondo, en cuantías similares e incluso superiores a la de la transferencia cuestionada, allegando además las diferentes respuestas dirigidas al Fondo en relación con esta misma situación (derivado 15).

De estas excepciones se corrió traslado a la demandante (derivado 16), quien no se pronunció en oportunidad (derivado 17).

## 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.

Es lo primero indicar que la relación de las partes se circunscribe a un contrato de depósito en cuenta de ahorros, identificada con el número terminado en 4390 y que, al tenor de lo dispuesto en el artículo 1398 del Código de Comercio: “*Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario*”. De esta manera, el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario o a la persona que el cuentahabiente autorice, evento que configura un auténtico pago, en caso contrario se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad, como se reclama en la presente acción, o en contravención a las autorizaciones o instrucciones que al efecto se han extendido por parte de esta Superintendencia y que la entidad bancaria debe acatar o implementar para preservar el interés de los ahorradores y público en general y que por disposición de la Ley 1328 de 2009 se encuentran incorporadas a la relación contractual.

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso, para dilucidar si le asiste responsabilidad contractual a **BANCOLOMBIA S.A.** por el pago efectuado el sábado 19 de enero de 2019 (día no hábil), que aparece efectuado a través de la Sucursal Virtual Empresas de **BANCOLOMBIA S.A.** con cargo a los recursos depositados en la cuenta de ahorros terminada en 4390 de titularidad de **FEHSAR** a una cuenta de ahorros de un tercero en la misma entidad.

Como se advierte de demanda y contestación, no está en discusión entre las partes en este caso:

- La fecha, monto e identidad de la beneficiaria de la transferencia,
- Que ésta cursó a través de la Sucursal Virtual Empresas de **BANCOLOMBIA S.A.**, plataforma empleada anteriormente por **FEHSAR** para hacer este tipo de operaciones, incluso con la misma destinataria de los recursos (pues así consta en los referidos extractos y en el Movimiento de Depósitos por Cuenta aportado con la demanda –derivado 0),

- Que para transar por el canal de Internet, se requería de un token entregado por la entidad.
- Que clave y Token fueron usados de manera conjunta para para efectuar una transferencia a la misma beneficiaria el día anterior a la que se cuestiona en la demanda y por la misma cuantía de aquella.

Al respecto, ha explicado de manera consistente la entidad demandada en las comunicaciones remitidas al Fondo en relación con estos mismos hechos (de fechas 9, 11 y 25 de abril, 15 y 27 de junio de 2019, allegadas tanto con demanda como con contestación), que ambas operaciones aparecen ordenadas el día hábil 17 de enero de 2019 y si la segunda se materializó el día no hábil, sábado 19 de enero de 2019, esto se debió a que así fue programado por el usuario de la Sucursal Virtual Empresas, actividad en la que no interviene ni tiene injerencia la entidad financiera. Como se le ha puesto de presente en esas respuestas y con fundamento en la investigación adelantada por el Banco con ocasión de las reclamaciones del Fondo, los dos pagos se enviaron el mismo 17 de enero de 2017 “... en dos secuencias diferentes, y uno de ellos es con fecha de aplicación del 19 del mismo mes”, relacionando además la información del usuario ordenó las operaciones electrónicas (N° 30738269), la IP 190.147.27.9 desde la que se ordenaron y el serial del Token empleado en ambos casos, es decir, tanto para la transferencia no reclamada como para la reclamada: 412830509.

Aparece entonces demostrado que la transferencia de fondos disputada cursó con la información suministrada al sistema por FEHSAR, con fecha de aplicación, cuantía y a la cuenta de ahorros indicada en el momento de hacer una transacción. Y si bien se pudo haber cometido un error al efectuar un doble pago a la destinataria de los recursos en el mismo periodo, éste se encuentra en la esfera del cliente y no compromete los sistemas ni la operatividad del Banco demandado, que en este sentido, se limitó a cumplir con la instrucción del titular de los depósitos que, haciendo uso de la información y dispositivos requeridos para tal fin, ordenó la disposición de los recursos hacia una beneficiaria plenamente conocida e identificada por FEHSAR, pues de todo ello dan cuenta las documentales antes referidas.

Lo anterior aunado a que al Fondo demandante se le corrió traslado de las excepciones sin que solicitara prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas del Banco demandado, por lo que la Delegatura habrá de estarse a la prueba documental no discutida que en forma oportuna fue allegada al plenario, sin que aparezca demostrada alguna acción o por omisión de la entidad financiera que implique su responsabilidad demandada en la materialización de la operación cuestionada, que resulta acorde con el comportamiento transaccional anterior tanto del ordenante como de la destinataria de los recursos (conforme los extractos de ambas cuentas de ahorros, aportados por ambas partes); todo lo cual origina un auténtico pago, conforme con lo dispuesto por el artículo 1398 del Código de Comercio, por lo que las excepciones denominadas “*INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR*” e “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DE BANCOLOMBIA, EN LA PRODUCCION DE LOS HECHOS QUE CAUSARON LOS SUPUESTOS PERJUICIOS SUFRIDOS POR EL DEMANDANTE*” propuestas por la entidad demandada, se encuentran llamadas a prosperar.

Finalmente, esta Delegatura no impondrá condena por concepto de costas por no encontrarlas causadas ni probadas.

Conforme con las consideraciones expuestas, 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 probadas las excepciones “INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR” e “INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DE BANCOLOMBIA, EN LA PRODUCCION DE LOS HECHOS QUE CAUSARON LOS SUPUESTOS PERJUICIOS SUFRIDOS POR EL DEMANDANTE”, por las razones expuestas en esta providencia.

**SEGUNDO:** Denegar las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta sentencia, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**EDUARD JAVIER MORA TELLEZ**

80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS  
GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

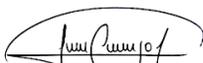
Copia a:

*Elaboró:*

**CLAUDIA MARCELA GOMEZ VASQUEZ**

*Revisó y aprobó:*

**EDUARD JAVIER MORA TELLEZ**

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>10 de junio de 2020</u>
 <b>JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA</b> Secretario