

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2021100318-017-000

Fecha: 2021-08-30 09:52 Sec.día 532

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 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 : 2021100318-017-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2021-1885  
Demandante : MARCOS VICENTE LLANOS PALMA  
  
Demandados : BANCO DE BOGOTA

Encontrándose al Despacho el expediente y al observar que no se hace necesario el decreto y práctica de pruebas adicionales a las aportadas con la demanda y la contestación, toda vez que las anteriores resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del proceso, procede a proferir la siguiente:

## SENTENCIA

### I. ANTECEDENTES Y ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante escrito presentado a esta Delegatura el señor **MARCOS VICENTE LLANOS PALMA** instauró acción de protección del consumidor en contra del **BANCO BOGOTÁ**, solicitando que se condene a **BANCO DE BOGOTÁ** al *“reintegro del dinero a la mayor brevedad posible debitado de mi cuenta y que al momento de la operación NO FUE DISPENSADO. Junto con este dinero solicito y exijo se me resarzan los gastos de transporte”*, por lo que el Despacho encuentra que la solicitud del actor va dirigida a la devolución de una suma no dispensada.

Como soporte de sus pretensiones, el actor indicó que el *“...El día 4 de diciembre de 2020 siendo las 16:41 le autorice a un amigo retirar del cajero el valor de \$660. 000.00 (seiscientos sesenta mil pesos colombianos). Por efecto del pago de mi nómina, en dicho proceso se efectuó en el cajero 04893 que se encuentra ubicado en la olímpica frente al portal de soledad, que en su momento presentó fallas técnicas expidiendo en su momento un volante en el que dice “su transacción no fue realizada por fallas técnicas”*



*información que se anexará a este reclamo, mi amigo (...), se acerca donde el vigilante de dicho establecimiento y le comenta lo sucedido, dicho vigilante le responde que por fallas de conexión a internet ese cajero estaba molestando que se dirigiera al otro cajero que se encuentra en la olímpica de p900 de la terminal de transportes del atlántico, cuando mi amigo procede a retirar en ese establecimiento oh sorpresa ya habían sido debitados de mi cuenta \$600.000.00 (seiscientos mil pesos colombianos).” (Derivado 000)*

Notificado el Banco demandado, éste se opuso en oportunidad a la prosperidad de la demanda con las excepciones de mérito que denominó **“INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR - CONTROVERSIA SUPERADA”**, la cual soporta indicando que *“...Como se mencionó en el hecho anterior, y a pesar del incumplimiento del demandante a sus deberes y obligaciones contractuales como lo es la custodia y manejo exclusivo de sus elementos transaccionales, los que además constituyen su firma electrónica ante el Banco (ley 527 de 1999); el Banco luego de las verificaciones del caso pudo comprobar que en efecto los recursos no fueron dispensados por el cajero, y en ese orden decidió reintegrar los recursos al demandante desde el 27 de abril de 2021, tal y como consta en el soporte de consignación que se aporta con la presente demanda”*. (Derivado 013 y 014).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció (Derivados 015 y 016).

## II. CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y 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 en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre el señor **MARCOS VICENTE LLANOS PALMA** con **BANCO BOGOTÁ S.A.**

Sobre el particular, cabe poner de presente que la relación contractual de las partes fuente de la controversia, se enmarca en el contrato de depósito en cuenta de ahorros regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio y 126 a 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Por tratarse de un depósito irregular, el establecimiento bancario adquiere la propiedad de las sumas o especies dinerarias depositadas, obligándose a restituir su equivalente, junto con los intereses estipulados, al depositante o a **quién éste designe cuando le sea solicitado o acaezca la condición o plazo acordados, salvo que exista una justa causa, como una orden de autoridad legalmente autorizada para el efecto, frente a la cual el Banco está llamado a dar debido y oportuno cumplimiento.**

Al efecto, es del caso mencionar, que el artículo 335 de la Constitución Política, establece que toda la actividad financiera es de *“interés público”*, en la medida en que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Sumando a lo anterior, tampoco se puede perder que dado el interés público que cobija la actividad financiera, ésta 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, frente a lo señalado téngase que es deber propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta (art. 335 Constitución Política), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328 citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*.

Ante el escenario descrito, este Despacho encuentra que el objeto de esta acción recae en establecer si **BANCO BOGOTÁ** es contractualmente responsable por el débito realizado el día 4 de diciembre de 2020 por valor de \$660.000 realizado con cargo a la cuenta de ahorro terminado en el número \*\*\*3945 de titularidad del señor **VICENTE LLANOS PALMA** y en caso afirmativo si hay lugar a acceder las pretensiones de la demanda.

Para la resolución del litigio aquí reseñado, téngase que **BANCO BOGOTÁ** como fundamentos de la excepción que denominó *“INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR - CONTROVERSIA SUPERADA* señaló *“...el Banco luego de las verificaciones del caso pudo comprobar que en efecto los recursos no fueron dispensados por el cajero, y en ese orden decidió reintegrar los recursos al demandante desde el 27 de abril de 2021”* (sic) (Derivado 13 y 14).

Agregando a lo anterior que el establecimiento bancario en su escrito introductorio frente a los hechos de la demanda que *“el demandante perdió la custodia y confidencialidad de sus elementos transaccionales, pues permitía que terceros hicieran uso de los mismos. Ahora bien, es cierto la cuenta de ahorros del demandante No. \*\*\*3945 registró un retiro por valor de \$COP 600.000 el 4 de diciembre de 2020”*, sin embargo *“...el Banco adelantó una investigación encontrando que en efecto los recursos no fueron dispensados, y por lo tanto decidió mutuo propio reintegrar los recursos a la cuenta de ahorros \*\*\*\*3945 de titularidad del demandante desde el 27 de abril de 2021”*.

Como soporte del dicho de la entidad financiera, el establecimiento bancario aportó con la contestación de la demanda, certificación del 8 de junio de 2021 en el que indica que *“El Banco de Bogotá informa que el 27 de abril de 2021 realiza el abono de \$600.000.00 a la cuenta de ahorros número: \*\*\*\*3945 de la cual es titular el señor Marcos Vicente Llanos Palma identificado con cedula de ciudadanía número: \*\*\*\*876, correspondiente al retiro debitado no dispensado realizado el 04 de diciembre de 2020.”* Con lo que el Despacho encontró que había realizado la devolución de la suma debatida.

Como soporte de la transacción de la devolución, el establecimiento financiero aportó el documento titulado soporte de movimiento de cuenta \*\*\*\*3945, en el que se indica fecha de transacción 27 de abril 2021, oficina origen 0187, núm doc 2291, cód tran 0713, Descripción reversión debito canales, valor crédito \$600.000; con lo que se acredita el movimiento de devolución de la suma debatida.

Ahora bien, en lo atinente a la devolución de transportes no se accederá al mismo pues por una parte se encuentra que la devolución se hizo desde el 27 de abril de 2021 y adicionalmente no se encuentra prueba que acredite el gasto de transportes con ocasión a las reclamaciones realizadas por el consumidor.

Por lo anterior, se encuentra que para el 27 de abril de 2021 se había realizado la devolución las sumas solicitadas más allá del eventual incumplimiento que pudiese generarse por la desatención de las obligaciones del consumidor frente a la custodia de los elementos transaccionales, se declarará probada la excepción *“INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR - CONTROVERSIA SUPERADA”*. Por lo que en los términos del artículo 282 del Código General del proceso no será necesario el estudio de otros medios exceptivos.

Finalmente, no se condenará en costas por no aparecer probadas en los términos del artículo 365 del Código general del proceso.

### DECISIÓN

Por 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,

**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción de *“INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR - CONTROVERSIA SUPERADA”*, conforme a lo indicado en el presente proceso.

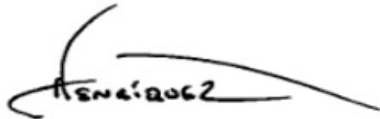
**SEGUNDO: DECLARAR** satisfechas las pretensiones de la demanda en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO; NEGAR** las demás pretensiones de la demanda.

**CUARTO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

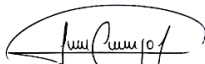
Copia a:

*Elaboró:*

*HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ*

*Revisó y aprobó:*

*HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ*

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>31 de agosto de 2021</u></p> <p> <b>JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA</b> Secretario</p>

