

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2021234016-013-000

Fecha: 2022-02-14 11:00 Sec. día 1725

Anexos: No  
Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA 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 : 2021234016-013-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2021-4534  
Demandante : PAULA ALEJANDRA SALAMANCA BENITEZ  
Demandados : BANCO DE BOGOTA  
Anexos :

Encontrándose al Despacho el expediente para continuar el trámite correspondiente, se advierte que están reunidas las condiciones del inciso final del artículo 390 del Código General del Proceso por lo que sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, tratándose el presente asunto de un proceso verbal sumario y resultando suficientes las pruebas allegadas con la demanda y su contestación, una vez vencido el traslado de la demanda sin pronunciamiento de la parte demandante, es procedente proferir la siguiente:

### SENTENCIA

### ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero, la señora **PAULA ALEJANDRA SALAMANCA BENITEZ** pretende que “1 Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario”, “2 Devolución del dinero” y “3 Reparación del bien”.

Admitida la demanda mediante auto del 4 de noviembre de 2021 (derivado 3) fue notificado BANCO DE BOGOTÁ S.A., quien solicito se declare probada la excepción titulada “*INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA DEL DEMANDANTE*”, toda vez que “*Como se mencionó en el acápite anterior, la transacción fue realizada por la demandante, como lo muestra el log transaccional que se aporta con la contestación, solamente que el sistema no la contabilizó en su debida oportunidad, sino hasta diciembre del 2020. Pese a lo cual, ello no es una causa legítima que permita a la demandante abstenerse de pagar al Banco un dinero que fue efectivamente pagado al establecimiento de comercio en el que se realizó la respectiva compra, y en tal medida, no le asiste razón fáctica ni jurídica al demandante para la pretensión de su demanda, ...*”



De estas excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 011) quien, no se pronunció en oportunidad.

## 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.

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. Quedando indiscutidamente vinculadas las partes del proceso y habilitando la competencia de esta Delegatura para resolver de fondo la controversia sometida a su consideración.

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.

Ante el caso 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 15 de diciembre de 2020, por valor de **\$1.028.363**, con cargo a los recursos depositados en la cuenta de ahorros **No. 165556879** de titularidad de la señora **PAULA ALEJANDRA SALAMANCA BENITEZ**, y de ser el caso, acceder a las pretensiones de la demanda.

Al respecto se encuentra que **BANCO DE BOGOTA** cargo la suma de \$ \$1.028.363.64 hasta el 15 de diciembre de 2020 como *“Cargo a cuenta pdte al día 15122020”* como lo soporta el extracto bancario de Octubre – diciembre de 2020, por transacción virtual por valor de \$1.028.363.64 en el establecimiento Vimeo PRO, que se registró el 08 de junio de 2020, es decir que si bien hubo demora en el cargue o registro de dicha transacción en los sistemas del banco, se encuentra que tal registro corresponde efectivamente a la operación de compra realizada por la demandante .

En ese sentido, cabe poner de presnetesi bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad en sus relaciones contractuales, esto no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir las obligaciones a su cargo, máxime si se tiene en cuenta que lo que se está en juego es su propio patrimonio. A este respecto, cabe señalar que el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero: (i) hacer buen uso de la cuenta, (ii) revisar “los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos” y, (iii) “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”.

Por lo anterior, es necesario la observancia por parte de la señora **PAULA ALEJANDRA** de los términos y condiciones del contrato de cuenta de ahorro que suscribió con **BANCO DE BOGOTA** que señalan lo siguiente:

*“8. EL CLIENTE autoriza expresamente al BANCO para debitar, compensar, retener de cualquier cuenta corriente, de ahorro o cualquier otra cuenta, depósito o suma que individual, conjunta o alternativamente directa o indirectamente posea en EL BANCO o en cualquier otra entidad financiera, cualquier suma que llegare a adeudar EL CLIENTE al BANCO, por cualquier concepto y de cualquier naturaleza incluyendo pero sin limitarse a capital, intereses corrientes y/o de mora, comisiones, diferencias de cambio, diferencias de precio, riesgo cambiario, derivados, honorarios, seguros, avalúos, impuestos y/o cualquier otro gasto generado en relación con o con ocasión de cualquier operación, reglamento, relación o cualquier servicio prestado por el BANCO.*

*39. EL CLIENTE autoriza al BANCO para que reverse, retenga, reintegre, debite o bloquee los recursos que se hayan acreditado en su cuenta de manera errónea o fraudulenta por parte del BANCO, otros clientes del BANCO u otros bancos.”*

Revisado los documentos allegados, verifica la Delegatura que, efectivamente, la situación que motivó la inicial reclamación de la señora **PAULA ALEJANDRA** no constituye un incumplimiento contractual de la demandada que hubiere generado un perjuicio a la consumidora, razón por la cual se deberá declarar probada la excepción que la pasiva denominó: “**INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA DEL DEMANDANTE**” pues **BANCO DE BOGOTA** pago al establecimiento de comercio la respectiva compra al establecimiento de comercio Vimeo PRO pese a que el sistema no la contabilizo en su oportunidad (8 de junio de 2020) sino hasta diciembre de 2020, como se muestra en el log transacción que aporato con la contestación.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso.

En consideración a lo anteriormente 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 denominada por **BANCO DE BOGOTÁ** como “**INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA DEL DEMANDANTE**”, por las razones expuestas en esta decisión.

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

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ**

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

Copia a:

*Elaboró:*

**LILIANA MARCELA MONROY GONZALEZ**

*Revisó y aprobó:*

**OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ**

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>15 de febrero de 2022</u></p> <p> <b>JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA</b> Secretario</p>

