

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022104570-014-000

Fecha: 2022-08-17 14:16 Sec.día 763

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 : 2022104570-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2022-2206  
Demandante : JHONATAN SANCHEZ ALZATE  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular (derivados 010), de conformidad al numeral 2 del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes en el 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

### ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor, presentada por el señor **JHONATAN SANCHEZ ALZATE** contra **BANCOLOMBIA** pretende: *“1. Que se declare que la información o publicidad suministrada por el(los) demandado(s), fue engañosa 2. Que como consecuencia de la anterior declaración, el demandado proceda a efectuar la devolución del mayor valor pagado por el bien y/o servicio objeto de controversia., concretando su pretensión en que “fueron descontados 154.000 pesos colombianos necesarios para pagar mi alimentación, fue el trabajo de una semana , pues no cuento con salario fijo.”*

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 27 de mayo de 2022 (derivado 003) y fue debidamente notificada a BANCOLOMBIA S.A., que tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas **“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.”**, **“INEXISTENCIA DEL NEXO CAUSAL”**, **“INEXISTENCIA DE**



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



DAÑO” “Y LA EXCEPCION GENERICA” exponiendo como punto central, que las tarjetas de crédito de la demandante ya fueron canceladas, de manera que el presente litigio ya está resuelto (derivado 008).

De las excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 010), quien, como se dijo, no se pronunció en la oportunidad correspondiente.

## 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 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.

En línea con lo anterior, debe ponerse de presente que la controversia se origina de un contrato de Cuenta de Ahorros tipificado en el artículo 1398 del Código de Comercio, que dispone: *“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.

Bajo el anterior contexto normativo y analizadas en esta perspectiva las documentales allegadas por ambas partes, se puede advertir que el presente litigio se centra en determinar si existe responsabilidad contractual de **BANCOLOMBIA** en relación con la operación cursada el 4 de mayo de 2022 por el señor **JHONATAN SANCHEZ ALZATE** por valor total de \$154.000 que desconoce de su cuenta Nequi terminada en \*\*\* 4688, y, de ser el caso, determinar si hay lugar a acceder a las pretensiones de la demanda.

Ahora bien, frente a lo anterior 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”*.

De manera que para proceder a resolver de fondo el presente asunto, vale la pena memorar lo manifestado por la entidad bancaria en su escrito de contestación: *“no puede desconocerse que, entre la interposición de la demanda y la radicación de la presente contestación, **se ha superado la presunta vulneración alegada y, por acciones desplegadas por la parte demandada, la intervención del juez resulta inocua.**”*.

En virtud de lo anterior, para efectos de dar resolución a la controversia cabe poner de presente lo indicado por el establecimiento bancario en escrito a derivado 12 del expediente que:

*“El pago por la suma de \$154. 000.00 fue pagado el día 08 de julio de 2022, tal como se acredita con la certificación que se adjunta con este escrito.”*

En ese sentido, observa esta delegatura que, como soporte de tal manifestación, el banco demandado aportó certificación que pone de presente el abono de la suma de dinero por el valor reclamado en la demanda, así:

**NOMBRE: JHONATAN SANCHEZ ALZATE**

**NIT: 1088298733**

**TELEFONO: 3148124688**

**FAX:**

**CUENTA ABONADA: 3148124688**

**TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro**

**BANCO: NEQUI**

**BENEFICIARIO DEL PAGO:**

**NRO. DE PAGO 1500117234**

**FECHA DE PAGO 08.07.2022**

**PAGINA 1 de 1**

**FACTURA PAGO BRUTO DESCUENTO**

**APLICADO**

**IVA - Incluye Imp.**

**al Consumo**

**RETENCION**

**PFP20221360658 154.000,00- 0,00 0,00**

**SUBTOTAL 154.000,00- 0,00 0,00 0,00**

**NETO 154.000,00-**

Analizadas en esta perspectiva las documentales allegadas por ambas partes, verifica la Delegatura que, efectivamente, la situación que motivo la inicial reclamación del señor **JHONATAN SANCHEZ ALZATE** se encuentra superada, como lo plantea el banco demandado en su contestación, pues decidió reintegrar la suma reclamada, en los términos de su solicitud.

Considerando entonces que al demandante se corrió traslado de las excepciones sin que solicitará prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones y pruebas de la entidad demandada, habrá de estarse a lo constatado, que permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho, siendo la solución de la controversia el objeto de esta, conforme al artículo 57 de la ley 1480 de 2011.

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer estas 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** satisfechas las pretensiones de la demanda en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.

Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01

[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

**SEGUNDO: DECLARAR** probada de oficio la carencia de objeto de la acción por hecho superado, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia

**TERCERO:** Sin condenas en costas

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**HECTOR ORLANDO MAURICIO MEDINA GAITAN**  
ASESOR

Copia a:

*Elaboró:*

HECTOR ORLANDO MAURICIO MEDINA GAITAN

*Revisó y aprobó:*

HECTOR ORLANDO MAURICIO MEDINA GAITAN

<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>18 de agosto de 2022</u></p> <p> <b>JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA</b> Secretario</p>