

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022130575-025-000

Fecha: 2022-10-13 08:13 Sec. día 50

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 : 2022130575-025-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2022-2712  
Demandante : JOSÉ FRANCISCO SIERRA SILVA  
  
Demandados : BANCO POPULAR

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 escrito presentado por correo electrónico antes esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, el señor **JOSE FRANCISCO SIERRA SILVA** demandó a **BANCO POPULAR S.A.**, a efectos de que se proceda a ordenar el:

*“(reintegro, devolución o cualquier otra pretensión relacionada exclusivamente con la ejecución o cumplimiento de obligaciones originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero), por la suma de (\$3.800.000 TRES MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE”. Teniendo en cuenta que el Banco Popular tuvo conocimiento en tiempo real en el que se estaban realizando las transacciones y aunado a esto una hora después, coloque el PQR en la oficina principal del banco Popular de Bucaramanga Con el subgerente Carlos Espejo y el asesor Carlos Olarte y la Subgerente de Floridablanca que me realizó una llamada del número celular 3112431736 y quienes siendo conocedores de la acción y siendo empleados oficiales del Banco Popular, no realizaron ninguna acción para evitar que mis tres millones ochocientos mil pesos fueran recuperados. De igual forma ellos tienen conocimiento que la transacción virtual de banco a banco tiene un tiempo estipulado de 48 a 72 horas para realizar el desembolso y no tomaron ninguna medida para evitar el hurto de mi dinero”.*

@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)



MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó: *“Culpa del consumidor derivada del incumplimiento de las obligaciones y buenas prácticas que le son propias, como causa eficiente para la ocurrencia del daño”, “Imposibilidad de que el Banco Popular deba soportar la asunción del riesgo por cuanto cumplió con los deberes de diligencia y seguridad que le son propios en el ejercicio de la actividad financiera.”, “Ausencia de los elementos de responsabilidad en el régimen especial aplicable a la actividad financiera”, “Excepción Genérica” y subsidiariamente “Concurrencia de culpas”.*

Sobre las excepciones se corrió traslado a la parte actora (Dv.10), quien dentro del término concedido no se pronunció sobre los medios exceptivos (Dv. 11).

## CONSIDERACIONES

Reunidos los presupuestos procesales y condiciones materiales para proferir fallo de mérito, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor, a resolver en derecho la controversia surgida de la relación contractual establecida entre **JOSE FRANCISCO SIERRA SILVA** de una parte y **BANCO POPULAR** de la otra parte.

De acuerdo con los hechos y pretensiones de la demanda, así como la contestación presentada por la entidad demandada, este Despacho encuentra que el que el objeto de esta acción recae en establecer si le asiste responsabilidad contractual al **BANCO POPULAR S.A.**, con ocasión del curso de las transferencias tipo Ahorros a Ahorros sucesivas de la cuenta de ahorro No. \*\*\*\*863-6, de la cual es titular el señor José Francisco Sierra, realizadas el día 21 de abril de 2022, las cuales alega el demandante que no fueron efectuadas ni autorizadas por él, por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$3.800.000)

Previo a abordar los aspectos normativos y jurisprudenciales que enmarcan la controversia sometida a consideración de la Delegatura, no debe perderse de vista que la misma se ubica dentro del ámbito de protección al derecho del consumidor, expresión del artículo 78 constitucional. Al efecto, baste hacer referencia a la ley dentro de la que ha sido creada la acción de protección al consumidor, esto es la Ley 1480 de 2011, más conocida como Estatuto del Consumidor.

Al efecto, la actividad financiera cumple respecto del desarrollo económico una función esencial. Significa lo anterior, la exigencia en las entidades que ejercen la actividad financiera, 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.

Adicionalmente, formando parte del contrato se encuentran aquellas disposiciones que determinan, integran, limitan o amplían su contenido, al igual que las que imponen cargas, deberes y obligaciones que contribuyen, refuerzan o cualifican la obligación principal, como es el caso de la Ley 1328 de 2009. Al respecto, el artículo 871 del Código de Comercio establece de manera general que *“los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”.*

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, contenidos en el Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia), que deben asegurar las

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



entidades financieras según los instrumentos o tipo de canal –tarjeta crédito, tarjeta débito, **Internet**, cajero automático, pin pad, entre otros- que pone a disposición de sus clientes. La implementación, operatividad y eficacia de dichos requerimientos, fuerza decirlo, integra las obligaciones de las entidades financieras.

Con estas reglas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asume en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se beneficia, sin que, en todo caso, se entienda dispensada de adoptar otros mecanismos adicionales que resulten adecuados para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con los consumidores financieros.

De esta manera, la ejecución del contrato impone precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, ubicación en el contrato, etc. En torno al estándar de conducta 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 y la especial protección a consumidores y usuarios previstas en los artículos 78 y 335 de la 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 (literales a del artículo 5° y b artículo 7° de la Ley 1328), así el artículo 5° de la misma Ley citada consagra un conjunto de derechos para la protección del consumidor financiero, vigente “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”.

Ahora, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio. A este respecto, vale señalar que el artículo 6° la Ley 1328 de 2009, prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero, entre otras: **(i)** revisar “los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos”, **(ii)** “Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación...” y **(iii)** “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato, siempre y cuando ellas no correspondan a cláusulas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor o exoneren, limiten o aténúen la responsabilidad de la entidad financiera (literal d y parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

A este respecto, la Corte Suprema de Justicia en sentencia del 11 de marzo de 2010 señaló que “*el particular régimen que se ha reseñado no comporta, ni mucho menos, un sistema de responsabilidad absoluta en contra de la entidad bancaria, ni una indebida generalización de los criterios objetivos de imputación, pues es bien sabido que la institución financiera puede ejercer su derecho de defensa en orden a desvirtuar algunos de los presupuestos de la pretensión indemnizatoria, y en ese sentido, aunque en ocasiones no le sea admitido acreditar su propia diligencia –caso del incumplimiento de obligaciones de resultado–, **siempre podrá desplegar una amplia labor en el campo probatorio para acreditar, v.gr., que el perjuicio reclamado no ha existido o que la causa del daño que se le imputa no se encuentra en sus acciones u omisiones sino en la conducta exclusiva del cuentacorrentista o de sus vinculados o, en fin, que el daño ha sido consecuencia de un evento imprevisible e irresistible, ajeno, además, al círculo de control que corresponda a su actividad ...***” (Sala de Casación Civil. Tutela 2010-00320. M.P. Arturo Solarte Rodríguez). (Negrita fuera del texto)

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada como ha quedado identificada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso.

## CONSIDERACIONES SOBRE EL CASO CONCRETO.

En orden a determinar si a la entidad demandada le asiste responsabilidad por las transacciones objetadas, el Despacho examinará las pruebas recaudadas, así como la actuación surtida, aspectos que confrontará y analizará bajo la perspectiva del régimen de responsabilidad aplicable al producto contratado, con el fin de establecer si, *(i)* de un lado, la entidad dio cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales asumidas y *(ii)* si en cabeza del demandante –consumidor financiero- se desplegó una conducta culposa u omisiva que de manera directa o indirecta diera lugar a la realización de la operación que por vía jurisdiccional reclama o, que simplemente el perjuicio reclamado no existe.

Lo anterior con el fin de establecer si le asiste el derecho a la parte demandante del reconocimiento del reintegro de los dineros sustraídos de la cuenta de ahorros su titularidad, o si por el contrario se encontraran acreditadas las excepciones que el banco denominó *“Culpa del consumidor derivada del incumplimiento de las obligaciones y buenas prácticas que le son propias, como causa eficiente para la ocurrencia del daño”, “Imposibilidad de que el Banco Popular deba soportar la asunción del riesgo por cuanto cumplió con los deberes de diligencia y seguridad que le son propios en el ejercicio de la actividad financiera.”, “Ausencia de los elementos de responsabilidad en el régimen especial aplicable a la actividad financiera”, “Excepción Genérica” y subsidiariamente “Concurrencia de culpas”.*

Ahora bien, atendiendo que la demandante indica no haber realizado, ni autorizado el retiro del 28 de febrero de 2022 sin tarjeta débito, se constituye una **negación indefinida**, que al tenor de lo previsto en el artículo 167 del Código General del Proceso, lo releva de prueba el hecho correspondiente, razón por la que la demostración de la entrega de los referidos recursos en los términos pactados, se traslada a la fiduciaria, en virtud del contrato de red de oficinas como se explicará más adelante lo que armoniza con la **obligación de resultado** que incorpora la entrega de recursos tratándose de cuenta de ahorros.

Sea del caso poner de presente que el vínculo existente el señor NESTOR GERARDO ECHAVARRIA SALAMANCA y BANCO COMERCIAL AV VILLAS, se encuentra enmarcado en un contrato de depósito en cuenta de ahorros, frente al cual el artículo 1398 del Código de Comercio contempla que, todo Banco es responsable *“por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”*. En este sentido, el Banco cumple la obligación a su cargo, por demás, **obligación de resultado**, sólo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario, o a la persona que este designe o autorice, -en-tal evento el desembolso configura un auténtico pago.

Dicho esto, el despacho procederá a analizar las excepciones propuestas por la entidad demandada, a la luz de las pruebas aportadas a lo largo del presente proceso, con el fin de determinar si las mismas son suficientes para eximirla de responsabilidad frente a los hechos que causaron la disminución de los fondos consignados en las cuentas de ahorros de titularidad del señor NESTOR GERARDO ECHAVARRIA SALAMANCA.

Así las cosas, sea el caso indicar que a derivado 023 del expediente digital, se encuentra memorial presentado el día jueves 6 de octubre de 2022, (incorporado de oficio de oficio para la presente actuación), mediante el cual la apoderada especial de BANCO POPULAR indicó que como deferencia de la entidad financiera, atendiendo las calidades propias del señor **JOSE FRANCISCO SIERRA SILVA** como cliente

de la entidad, reintegró las sumas objeto de la controversia a la cuenta de ahorros No. \*\*\*\*863-6, de la cual es titular el demandante.

Con el objeto de acreditar dicha devolución, el memorial fue acompañado con el extracto de la cuenta de ahorro No. \*\*\*\*863-6, en el cual, en la anotación o entrada No. 18 del 10 de agosto del año en curso, se encuentra un ingreso de capital por valor de TRES MILLONES OCHIENTOS MIL PESOS MCTE (\$3.800.000), valor que efectivamente concuerda con el pretendido en la demanda.

Por lo tanto, encuentra el Despacho que se constata la carencia de objeto de la presente acción toda vez que la controversia se encuentra superada, puesto que los valores que buscaba el demandante le fueran reconocidos, le fueron devueltos por la misma entidad aduciendo una deferencia comercial.

Por lo tanto, este Despacho de oficio encuentra demostrada la excepción de mérito que intitulada “*HECHO SUPERADO*”.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no estar constatadas ni causadas las mismas, en armonía con lo señalado en el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

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** probada de oficio la excepción denominada “*HECHO SUPERADO*”, con base en lo fundamentado en la parte motiva de la presente decisión.

**SEGUNDO: TENER** por satisfechas 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

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

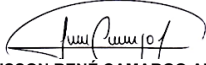
OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

 @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)



**MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO**

<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>14 de octubre de 2022</u>  <b>JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA</b> Secretario

