

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022146732-022-000

Fecha: 2022-10-31 20:47 Sec. día 1474

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 : 2022146732-022-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2022-3319  
Demandante : CESAR AUGUSTO MONROY HERRERA

Demandados : BANCOLOMBIA

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 ante la Superintendencia de Industria y Comercio, que fue remitido a esta Delegatura para Funciones Jurisdiccionales por tratarse de un asunto de nuestra competencia (Dv.000), el señor **CESAR AUGUSTO MONROY HERRERA** demandó a **BANCOLOMBIA S.A.**, a efectos de que el despacho judicial ordenara a la entidad financiera a devolver los recursos que habían sido debitados de su cuenta Nequi por valor de CIENTO CINCUENTA MIL PESOS (\$150.000), a pesar de haber sido fallida la compra que intentó realizar el día 17 de junio de 2022, por dicho valor.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “*HECHO SUPERADO*”, indicando que la operación que había fundado la reclamación presentada por el demandante había sido reversada en su totalidad el día 21 de julio de 2022.

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció sobre las excepciones presentadas por la parte demandada (Dvs. 010 y 011).

### CONSIDERACIONES

@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

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 quienes son aquí parte.

El negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de cuenta de ahorros, regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio prevé que *“el titular de la cuenta adquiere el derecho a depositar y retirar sumas de dinero durante su vigencia, así como a recibir una remuneración por los valores consignados”* (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. Exp. 0115. Sentencia de abril 06 de 2005 M.P. Jaime Alberto Arrubla Paucar).

Resaltándose que a través de la Circular Externa 014 de 2015 se habilitó a las entidades financieras a realizar un trámite simplificado para el ofrecimiento de contratos de cuenta de ahorro mediante, siempre y cuando su apertura *“...5.1.1. (...) la realicen únicamente personas naturales. **5.1.2. Los límites a las operaciones débito, por un monto, no supere en el mes calendario 3 smmlv.** 5.1.3. El saldo máximo no exceda, en ningún momento 8 smmlv [y]. 5.1.4. El cliente sólo tenga una cuenta de ahorros con estas características en la respectiva entidad.” (negrillas fuera del texto original)*, facultando la citada circular a dichos establecimientos en su numeral 5.4.1. para *“Establecer un número y monto máximo de transacciones y operaciones permitidas para conservar las características previstas en el presente numeral.”*

Ahora bien, en atención a la salvaguardia del interés público que la actividad financiera comporta (art. 335 Constitución Política) y la especial protección al consumidor que establece el artículo 78 constitucional, la ejecución de las operaciones que les corresponden a quienes de manera profesional la ejercen, debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información, 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. Aduce el artículo 3º del título I de la Ley 1328 de 2009, en virtud del cual: *“Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes: a) **Debida diligencia.** Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.*

Agregando a lo anterior, que la ya reseñada circular impuso una obligación de información a las entidades vigiladas frente a los consumidores que ofrecieran cuentas de ahorros contratadas a través del trámite simplificado *“5.3. Los establecimientos de crédito deben informar claramente a los consumidores financieros todas las características y restricciones aplicables a estas cuentas, así como los efectos de su incumplimiento. De otra parte, las entidades deben suministrar a los clientes, a través de mecanismos adecuados, información clara, completa y oportuna, antes y durante la vigencia del contrato, sobre los medios y canales habilitados por la entidad para la realización de operaciones y transacciones.”*

Bajo el marco de lo pretendido, encuentra la Delegatura que el problema jurídico que se abordará en la presente decisión recae en establecer si existe responsabilidad contractual por parte de **BANCOLOMBIA S.A.** por el débito de la cuenta NEQUI de titularidad del señor **CESAR AUGUSTO MONROY HERRERA**, por valor de CIENTO CINCUENTA MIL PESOS (\$150.000) a pesar de haber sido fallida la compra que intentó realizar el día 17 de junio de 2022 por dicho monto.

Al respecto sea del caso indicar que, como se indicó anteriormente **BANCOLOMBIA S.A.** manifestó al Despacho en su contestación de la demanda que el día 21 de julio de 2022, había revertido la operación que es objeto de discusión.

Aunado a lo anterior, encuentra este Despacho que el demandante mediante correo electrónico del 4 de octubre pasado le comunicó al despacho que, "...Neki realizó la devolución de mi dinero. Cabe anotar que a la fecha dicha transacción fue devuelta en su totalidad a mi cuenta de Neki 322 2285159 y que no hay pago pendiente por parte de ellos" (Dv.021)

Por lo tanto, encuentra el despacho que, tal como lo indica **BANCOLOMBIA S.A.**, el objeto de la controversia se encuentra superado, y por lo tanto se encuentra acreditado el medio exceptivo presentado por la entidad financiera.

Ahora bien, sea del caso indicar que esta Delegatura se abstendrá de condenar en costas, toda vez que las mismas no aparecen causadas, de conformidad con lo establecido 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 la excepción de mérito que BANCOLOMBIA S.A. intitulo "HECHO SUPERADO".

**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,**



**NELLY CASTILLO CABRERA**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

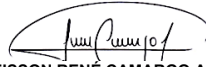
Revisó y aprobó:

NELLY CASTILLO CABRERA

**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 1 de noviembre de 2022



**JEISSON RENÉ CAMARGO ARIZA**  
Secretario

