

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022189956-012-000

Fecha: 2023-02-27 11:32 Sec. día 403

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 80020-80020-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 : 2022189956-012-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2022-5504
Demandante : JESSICA ANDREA MENDOZA BELTRAN

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, la señora **JESSICA ANDREA MENDOZA BELTRAN** demandó a **BANCOLOMBIA S.A.** pretendiendo lo siguiente: “1. *Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso.*”

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 6 de diciembre de 2022 (derivado 003) y fue debidamente notificada a BANCOLOMBIA S.A., que tiempo la contestó formulando las excepciones que denominó: “*HECHO SUPERADO*” y “*LA EXCEPCION GENERICA*”, exponiendo como punto central, que la suma de dinero ya fue devuelta a la demandante, por lo que considera 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.

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 ahorros, 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 solo tenga una cuenta de ahorros con estas características en la respectiva entidad.”*, 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.”*

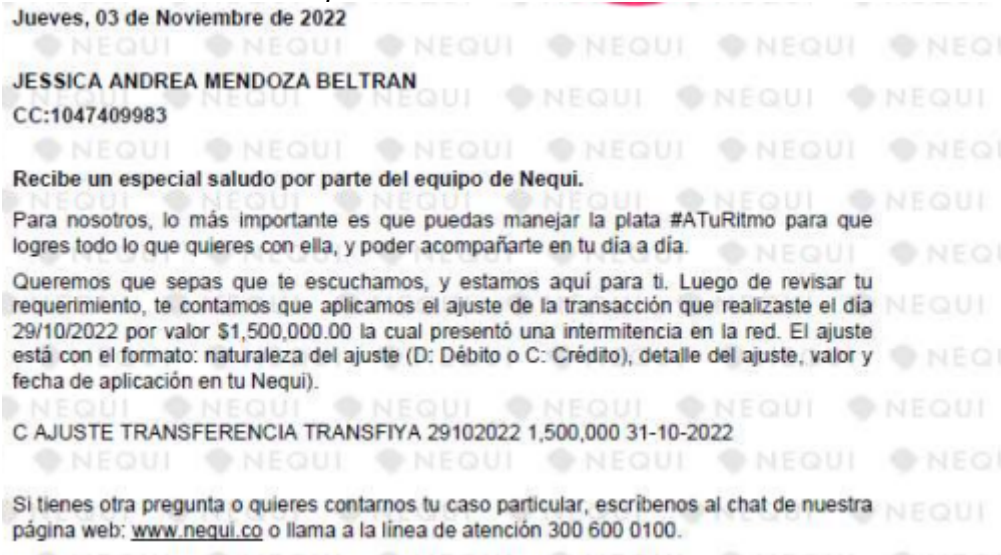
Bajo el anterior contexto normativo y analizadas en esta perspectiva las documentales allegadas por ambas partes, se puede advertir que el presente litigio se centra en determinar si existe responsabilidad contractual de **BANCOLOMBIA** en relación con la operación cursada el 29 de octubre de 2022 por la señora **JESSICA ANDREA MENDOZA BELTRAN** por valor total de \$1.500.000 que desconoce de su cuenta Nequi 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: “Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, encontramos que en fecha 31 de octubre de 2022, se realizó el

ajuste de la transacción aquí reclamada por el valor de \$1.500.000, tal como le fuera informado al cliente mediante comunicación de fecha 3 de noviembre de 2022. (anexo)”.

Para el efecto, se anexa pantallazo de la comunicación antes referida:



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.

Siendo así, analizadas en esta perspectiva las documentales allegadas por ambas partes, verifica la Delegatura que, efectivamente, la situación que motivo la inicial reclamación de la señora **JESSICA ANDREA MENDOZA BELTRAN** 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 a la 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 probada la excepción “*HECHO SUPERADO*”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia

SEGUNDO: DECLARAR satisfechas las pretensiones de la demanda en los términos expuestos 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>28 de febrero de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>