

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023005156-012-000

Fecha: 2023-02-28 18:01 Sec.día1038

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 : 2023005156-012-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-0211
Demandante : LEIDY NATALIA ROJAS GUTIERREZ

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 el ejercicio de la acción de protección al consumidor, la señora **LEIDY NATALIA ROJAS GUTIERREZ**, manifiesta que *“El día 14 de octubre del 2022 realice una recarga a nequi por medio de PSE por un valor de \$908.528 con el código Cus 1706787504 desde la plataforma daviplata pero nunca llego el dinero. El día 20 de octubre interpose una reclamacion ante daviplata por el inconveniente, a lo cual me respondieron con una carta indicando que ellos enviaron el dinero exitosamente y que tenia que poner una reclamacion con Nequi ya que ellos recibieron el dinero.”*. Por lo que pretende que se obligue a **BANCOLOMBIA S.A.** a que *“reintegren el dinero.”* (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 26 de enero de 2023 (derivado 003) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, solicitando se declare probada la excepción denominada *“HECHO SUPERADO”*. (Derivado 008 y 009).



De las excepciones se corrió traslado a la demandante quien no se pronunció en el término previsto para ello.

CONSIDERACIONES

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.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de depósito de ahorro, el cual se encuentra regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio.

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. 5.1.1. 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. “

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”.

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente aportadas, encontrando que la pasiva como sustento de la excepción propuesta manifiesta que una vez realizadas las verificaciones de la información suministrada por la demandante “Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, encontramos que el día 22 de diciembre del año 2022, se realizó el depósito por valor de \$ 908,528.00 a la cuenta de NEQUI de la demandante, terminada en 1502.”

Como fundamento de su dicho aportó:

Estado de cuenta para el periodo de: 2022/12/01 a 2022/12/31

Resumen

22/12/2022 Reintegro 21122022

908,528.00

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



Siendo así, lo cierto es que mediante este pago **BANCOLOMBIA S.A.** manifiesta que el objeto de la presente acción del consumidor financiero se entiende superado el objeto de la controversia debido a que está dando favorabilidad a lo peticionado en el libelo introductorio consistente en la devolución de los recursos de la demandante

Además, considerando que se corrió traslado de las excepciones al demandante sin que hubiera solicitado prueba alguna tendiente a desvirtuar las manifestaciones de BANCOLOMBIA S.A., y, aunado a lo dispuesto en el artículo 241 del Código General del Proceso, según el cual *“el juez podrá deducir indicios de la conducta procesal de las partes”*, habrá de estarse a lo constado dentro del proceso, que permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho en los términos de la solicitud del accionante, siendo la solución de la controversia el objeto de esta, conforme al artículo 57 de la ley 1480 de 2011.

Por todo lo anterior, este despacho desde ya advierte que encuentra probada la excepción que la pasiva BANCOLOMBIA S.A. denominó *“HECHO SUPERADO”*, toda vez que el banco demandando acredita haber puesto fin al litigio mediante la satisfacción de la pretensión de la demanda.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer estas causadas, en virtud del 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: *“HECHO SUPERADO”*, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

SEGUNDO: DECLARAR satisfechas las pretensiones de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



NELLY CASTILLO CABRERA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

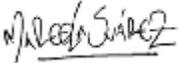
 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01
www.superfinanciera.gov.co



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

Elaboró:
NELLY CASTILLO CABRERA
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 <u>1 de marzo de 2023</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario