

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023007878-017-000

Fecha: 2023-03-31 20:27 Sec.día1449

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 : 2023007878-017-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-0347  
Demandante : GERMAN DIEGO GUIASOLA PLEJO

Demandados : BANCOLOMBIA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular (derivados 015), 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, el señor **GERMAN DIEGO GUIASOLA PLEJO** pretende que se obligue a **BANCOLOMBIA S.A.** “*al reintegro o devolución, del dinero pagado por la tarjeta física Nequi. Por la suma de (QUINCE MIL PESOS) 15.000 PESOS M/CTE.*” (Derivado 000 y 006).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 15 de febrero de 2023 (derivado 008) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, solicitando se declare probada la excepción denominada “*HECHO SUPERADO*”. (Derivado 013 y 014).

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 entre 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 “*atendió la reclamación del señor GERMAN DIEGO GUIASOLA PLEJO y realizó abono a su cuenta el día 21 de diciembre de 2022, movimiento que se puede visualizar en su cuenta de la siguiente manera: CDEVOLUCION IVA EMISION TARJETA3.033.5321-12-202219:22:13A077M4187534 y CDEVOLUCION EMISION TARJETA15.96621-12-202219:22:08A077M4187072*”

Como fundamento de su dicho aportó extracto bancario en donde se refleja efectivamente los conceptos de “*DEVOLUCION IVA EMISION TARJETA*” por un valor de \$3.033.53 y “*DEVOLUCIÓN EMISION TARJETA*” por un valor de \$15.966.00 (derivado 013 y 014), como se observa a continuación:



21/12/2022	DEVOLUCION IVA EMISION TARJETA	3,033.53	72,169.87
21/12/2022	DEVOLUCION EMISION TARJETA	15,966.00	69,136.34
21/12/2022	Para DIANA PATRICIA RUIZ RAMIREZ	-6,800.00	53,170.34

Pág. 2



Defensor del Consumidor Financiero: Juan F. Celi M. – defensor@bancolombia.com.co Cr. 43A #1A Sur 188 Of. v709 Medellín. Línea

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.

Ahora bien, frente a los daños reclamados por el actor en tanto como señala en el escrito de la demanda, considera que le deben reconocer una indemnización económica por la espera, no se accederá a su reconocimiento, puesto que como es debido, no se acreditó la ocurrencia del daño reclamado de manera alguna, por lo que no existe la certeza requerida que permita, por un camino racional, llevar a esta Delegatura a proferir condena por este concepto, pues no basta la manifestación respecto de la afectación sufrida, sino que le correspondía acreditarlos en este proceso, a la luz del artículo 167 del Código General del Proceso.

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 por BANCOLOMBIA S.A., como “*HECHO SUPERADO*”, y de oficio la excepción “*NO PROCEDE EL RECOCIMIENTO DE LOS PERJUICIOS RECLAMADOS*” de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

**SEGUNDO: DECLARAR** satisfecha la pretensión primera de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

**TERCERO: DENEGAR** las demás pretensiones de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas

**CUARTO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

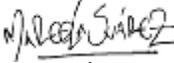
**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

*Nelly Castillo C.*

**NELLY CASTILLO CABRERA**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:  
NELLY CASTILLO CABRERA  
Revisó y aprobó:  
NELLY CASTILLO CABRERA

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>3 de abril de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>

