

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022156761-024-000

Fecha: 2023-04-03 08:45 Sec. día 31

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 : 2022156761-024-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2022-3867  
Demandante : CAMILO ALFREDO CAMACHO BALLESTEROS  
  
Demandados : AV VILLAS

Ingresas el expediente al Despacho con informe secretarial en el que indica que dando cumplimiento a lo ordenado en audiencia del 9 de febrero de 2023, retornan las diligencias al despacho con el fin de dictar sentencia anticipada ( Derivado 23) por lo que 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 presentada por el señor CAMILO ALFREDO CAMACHO BALLESTEROS, a través de apoderado, se pretende que se obligue a BANCO AV VILLAS S.A. a lo siguiente: “Las partes de este proceso tienen una relación derivada de: PAGO DE NOMINA 2. El derecho que como consumidor o usuario ha sido vulnerado es: LA NO RESOLUCION DEL PROBLEMA, NI UNA RESPUESTA OPORTUNA 3. Las circunstancias que rodearon el asunto materia de la demanda se concretan en: EL DIA 17 DE MAYO SACARON DE MI CUENTA LA SUMA DE 750.000, EN ESE MISMO DIA YO LLAME E HICE EL RECLAMO PORQUE YO NO AUTORICE NI HICE RETIROS, EL RECLAMO ME LO HICIERON EFECTIVO MEDIANTE RADICADO 12115035.” (Derivado 000)



La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 7 de septiembre de 2022 (derivado 003) y fue debidamente notificada a BANCO AV VILLAS S.A., que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas: *“HECHO SUPERADO”, “INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR PARTE DE LA DEMANDANTE”* y *“EL DEMANDANTE OMITIO LA INFORMACION QUE LE FUE ENTREGADA SOBRE EL PRODUCTO”* indicando que *“Mediante comunicación adjunta de fecha 08 de septiembre de 2022 dirigida el señor CAMILO ALFREDO CAMACHO BALLESTEROS el Banco informó que el dinero reclamado sería abonado a la cuenta ahorros. En efecto en el movimiento de la cuenta de ahorros \*\*\*\*\*7998 adjunto a la presente, se evidencia que el 06 de septiembre de 2022 se efectuó una nota crédito por valor de \$750.356.78 con fecha 27 de agosto del mismo año”* (Derivado 008).

De las excepciones se corrió traslado al demandante (Derivados 009 y 010), quien, como se dijo, no se pronunció en el término previsto para ello.

### 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.

Sentado lo anterior encuentra la Delegatura que el negocio jurídico fuente de la controversia, gira en torno a un contrato de cuenta de ahorro, respecto del contrato de cuenta de ahorros el artículo 1398 del Código de Comercio establece que *“Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”, lo que conlleva a concluir que* el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo cuando 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.

Al efecto, es del caso mencionar, que el artículo 335 de la Constitución Política, establece que toda la actividad financiera es de *“interés público”*, en la medida en que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, 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.

Sumando a lo anterior, tampoco se puede perder que dado el interés público que cobija la actividad financiera, ésta incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor



financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”, como lo establece ese mismo canon normativo.

Frente a lo anterior encuentra el Despacho que el objeto jurídico consiste en determinar si existió responsabilidad contractual de **BANCO AV VILLAS** con ocasión a la operación realizada el día 17 de mayo de 2022 por valor de 750.000 y que afectaron la cuenta de ahorro terminada en el número \*\*\*\*7998 y de la cual es titular el señor **CAMILO ALFREDO CAMACHO BALLESTEROS**.

A efectos de dar resolución al presente litigio, se reitera que la entidad financiera indicó en su escrito de contestación de la demanda, que el “*Mediante comunicación adjunta de fecha 08 de septiembre de 2022 dirigida al señor CAMILO ALFREDO CAMACHO BALLESTEROS el Banco informó que el dinero reclamado sería abonado a la cuenta ahorros. En efecto en el movimiento de la cuenta de ahorros \*\*\*\*7998 adjunto a la presente, se evidencia que el 06 de septiembre de 2022 se efectuó una nota crédito por valor de \$750.356.78 con fecha 27 de agosto del mismo año*” (Derivado 008).

Como soporte de lo anterior se encuentra que la parte demandada aportó copia del documento titulado: “*extracto*” (Derivado 008) el cual indica “*20220906 20220827 S Crédito NOTA CREDITO AJUSTE RECLAMOS BOGOTA D.C. EDIF TEQUENDAMA P10 750,000 (...). 897 RECLAMOS ADM*” y del cual se puede ver una nota de crédito ajuste por la suma discutida. Téngase que la documental citada no fue tachada de falsa e inexacta, y del análisis de la misma se corrobora la devolución señalada por el establecimiento bancario en su escrito de contestación.

Igualmente, téngase que igualmente la entidad financiera aportó el documento titulado: “*respuesta reclamo 12115035.pdf*” y en el que se indica lo siguiente: “*No obstante, en consideración a la importancia de las relaciones con nuestros clientes, como un reconocimiento comercial y unilateral, por esta única vez, el Banco ha tomado la decisión de abonar a su cuenta el valor de \$750.000 el día 27 de agosto 2022, bajo el entendido que en adelante Usted se compromete a adoptar prácticas de protección que el Banco en reiteradas oportunidades le ha informado para evitar que terceros accedan a su información y claves.*” (Derivado 008) y del que se observa que la entidad financiera informó al demandante de la devolución realizada.

Aunado a lo anterior, téngase en cuenta que la parte demandante no realizó ningún pronunciamiento en el traslado de las excepciones como ya se señaló, de manera que este Despacho entiende que en el presente litigio se ha dado en hecho superado puesto que lo pretendido a través de esta acción fue resuelto 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, sin que sea necesario el estudio de otro elementos exceptivo de conformidad al artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer estas causadas, en virtud de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 365 del Código General del Proceso.

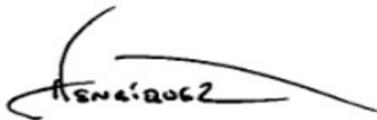
En consideración a lo anteriormente expuesto, **la DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

## RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción denominada “*HECHO SUPERADO*”, al satisfacer las pretensiones de la demanda, conforme a las razones anteriormente expuestas.

**SEGUNDO:** Sin condena en costas.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

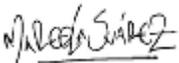
Copia a:

Elaboró:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

<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>4 de abril de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>

