

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023030408-013-000

Fecha: 2023-05-19 18:01 Sec. día 2248

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 : 2023030408-013-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-1378  
Demandante : DAVID JULIAN MENDOZA MONCADA  
  
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, el señor **DAVID JULIAN MENDOZA MONCADA** pretende que se obligue a **BANCOLOMBIA S.A.** a “1. Que se obligue a BANCOLOMBIA- NEQUI, a reversar las 3 consignaciones mencionadas y con ello se reintegre y/o devuelva mi dinero, por la suma de DOS MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE ( \$2´479.000) correspondiente a las 3 transferencias que yo DAVID JULIAN MENDOZA MONCADA titular de la cuenta NEQUI 3012366143 NO realicé y desconozco quien y como se hicieron al señor SEBASTIAN SANCHEZ VARGAS, vulnerando la aparente “Seguridad informática de NEQUI”. 2. Que se investigue a profundidad con la acuciosidad, el profesionalismo y la eficacia que se requiere, las transferencias realizadas por valor de DOS MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE ( \$2´479.000) desde mi cuenta de NEQUI a la cuenta destinataria del señor SEBASTIAN SANCHEZ VARGAS. 3. Que se sancione con multa económica la conducta negligente, inoperante de los señores BANCOLOMBIA-NEQUI, al brindar esas respuestas carentes profesionalismo cuando de investigar la comisión de delitos informáticos se trata a través de sus plataformas informáticas” (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 30 de marzo de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, solicitando se declare probada la excepción denominada “HECHO SUPERADO”. (Derivados 007 y 008).

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera



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. 5.1.3. 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.”

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 realizó las verificaciones de la información suministrada por la demandante y en ese sentido señala que: “Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, encontramos que a la cuenta Nequi No. 3012366143 de titularidad del señor David Julian Mendoza se le realizó un abono por \$2.479.000 desde el día 26 de abril de 2023, monto correspondiente a las pretensiones de demanda” (Derivados 007 y 008)

Como fundamento de su dicho, el banco demandado aportó escrito de solicitud de sentencia anticipada, señalando “me permito manifestar al despacho que el valor total de la reclamación y objeto de las pretensiones de la demanda de la referencia fue abonado a la cuenta de ahorros del cliente demandante a la cuenta Nequi No. 3012366143 como lo detalla el extracto” (Derivados 011 y 012).

La cual se expone a continuación:

**DAVID MENDOZA MONCADA**

david\_24\_\_1@hotmail.com

Número de producto: 3012366143

Estado de depósito electrónico para el periodo de: 2023/04/01 a 2023/04/30

Resumen			
Saldo anterior	115.37	Saldo promedio	84,848.70
Total abonos	2,488,000.00	Cuentas por cobrar	0.00
Total cargos	2,488,000.00	Valor de intereses pagados	0.00
Saldo actual	115.37	Retefuente	0.00

Fecha	Descripción	Valor	Saldo
27/04/2023	Retiro en corresponsales 28060	-2,488,000.00	115.37
26/04/2023	Pago recibido de BANCOLOMBIA SA	2,479,000.00	2,488,115.37

A partir de lo anterior, este Despacho advierte que efectivamente la parte demandada acreditó haber procedió con la devolución del dinero solicitada, y por ende, se advierte que se tendrá probada la excepción que la pasiva BANCOLOMBIA S.A. denominó: “*HECHO SUPERADO*”, toda vez que se reitera que el banco demandando acredita haber puesto fin al litigio mediante la satisfacción de la pretensión de la demanda.

Ahora bien, respecto de lo pretendido por el actor, esto es “3. *Que se sancione con multa económica la conducta negligente, inoperante de los señores BANCOLOMBIA-NEQUI, al brindar esas respuestas carentes profesionalismo cuando de investigar la comisión de delitos informáticos se trata a través de sus plataformas informáticas que se imponga una sanción*” es procedente aclarar que esta Delegatura tiene estrictamente funciones judiciales y no cuenta con funciones administrativas sancionatorias, por lo que no le es dable imponer sanciones de ninguna índole a la entidad bancaria demandada, Y en consecuencia, no se accederá a lo así pretendido.

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 1ª y 2ª de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

**TERCERO: DENEGAR** la pretensión 3ª de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

**CUARTO:** Sin condena en costas.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

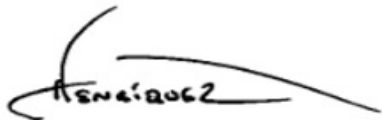
Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



**MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO**

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**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

<b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>23 de mayo de 2023</u>  <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario

