

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023070645-011-000

Fecha: 2023-09-05 10:01 Sec. día 204

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

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 : 2023070645-011-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3026
Demandante : WENDY VANESSA JIMENEZ ROMERO
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

Vencido en silencio el traslado de las excepciones propuestas por la parte demandada (derivado 010), verifica la Delegatura que no se hace necesario el decreto y práctica de pruebas adicionales a las aportadas al plenario para resolver de fondo el asunto, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del parágrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso, se procede a proferir la siguiente

SENTENCIA

ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor la señora Wendy Vanessa Jiménez Romero por intermedio de apoderado judicial demandando a Bancolombia S.A. pretendiendo **“PRIMERO: Que se declare que existió y/o existe una relación de consumo entre NEQUI S.A. – COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y la señora WENDY VANESSA JIMENEZ ROMERO, identificada con C.C. N° 1.002.489.066, con ocasión a lo indicado en los hechos de la demanda. SEGUNDO: Que se ordene a NEQUI S.A. – COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, que realice el reintegro de la suma de SETESCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS M/L (\$ 746.664), por concepto del dinero dejado de percibir por mi mandante durante el mes de abril de 2023, más los intereses moratorios y corrientes con ocasión a dicho perjuicio. TERCERO: Que se imponga multa a la entidad demandada, con ocasión a las conductas de MALA FE y ESTAFA contra el usuario y/o consumidor financiero, la señora WENDY VANESSA JIMENEZ ROMERO, identificada con C.C. N° 1.002.489.066. CUARTO: Que se condene en costas, gastos y agencias en derecho en favor de mi representada WENDY VANESSA JIMENEZ ROMERO; y en contra de NEQUI S.A. – COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, con ocasión a esta reclamación administrativa.”** Sic a toda la cita.

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 6 de julio de la presente anualidad (derivado 002) y fue debidamente notificada a Bancolombia S.A., que en termino la contesto, solicitando se declaren probadas las excepciones tituladas **“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES**

POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.” e “INEXISTENCIA DE PERJUICIOS INMATERIALES” pues abono los recursos reclamados por \$746.664 a la cuenta Nequi de titularidad de la demandante el 7 de abril de 2023, así mismo se dispuso el dinero para su uso mediante las transferencias efectuadas de manera exitosa ese mismo día a la cuenta Nequi del cliente Daniel Francisco Caraballo Correa por \$553.900 y 172.000, respectivamente; por lo que no existe daño sufrido y por ende se debe eximir de cualquier tipo de responsabilidad por una transacción llevada a cabo de manera correcta y sin fallas en su ejecución (derivados 007 y 008).

De esta excepción se corrió traslado a la parte demandante (derivado 009), quien se mantuvo silente.

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 el 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, téngase en cuenta que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un se origina de un contrato 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”*.

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.

Aunado a ello, 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.

Bajo este escenario, corresponde a la Delegatura valorar de manera conjunta el material probatorio allegado al plenario, a efectos de establecer, si se acredita el incumplimiento de las obligaciones contractuales del banco.

Sin embargo, analizadas en esta perspectiva las documentales allegadas por ambas partes a derivados 000 y 007, verifica la Delegatura que, efectivamente, la situación que motivó la inicial reclamación de la señora Wendy Vanessa Jiménez Romero se encuentra superada, como lo plantea el Banco demandado en su contestación, pues conforme el log transaccional y extractos allegados con la contestación de la demanda al producto Nequi 3022144147 de titularidad de la demandante, de verifica que el 7 de abril de 2023 le ingresó una RECARGA POR PSE por valor de \$746.664.

Estado de depósito electrónico de:

WENDY VANESA JIMENEZ ROMERO
wendyjimenez546@gmail.com
Número de producto: 3022144147

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

Resumen			
Saldo anterior	66,641.83	Saldo promedio	33,056.20
Total abonos	746,859.00	Cuentas por cobrar	0.00
Total cargos	812,900.00	Valor de intereses pagados	0.00
Saldo actual	600.83	Retefuente	0.00

Fecha	Descripción	Valor	Saldo
19/04/2023	COMPRA DE: PAQUETE	-2,500.00	600.83
19/04/2023	Para ESPERANZA GOMEZ MEZA	-50,000.00	3,100.83
12/04/2023	COMPRA DE: PAQUETE	-6,500.00	53,100.83
10/04/2023	De ESPERANZA GOMEZ MEZA	195.00	59,600.83
07/04/2023	COMPRA DE: PAQUETE	-3,500.00	59,405.83
07/04/2023	Para DANIEL FRANCISCO CARABALLO CORREA	-172,000.00	62,905.83
07/04/2023	Para DANIEL FRANCISCO CARABALLO CORREA	-553,900.00	234,905.83
07/04/2023	RECARGA NEQUI PSE	746,664.00	788,805.83

Dinero del cual dispuso ese mismo mes en operaciones transaccionales por valores de \$172.000, \$553.900, \$3.500, \$6.500, \$50.000, etc; por lo que, la suma de dinero echada de menos por la demandante, como se verifica si ingreso a la cuenta de trámite simplificado NEQUI de su titularidad, lo que permite concluir a esta Delegatura, que los recursos reclamados, siempre estuvieron a disposición de la demandante y que la misma hizo uso de ellos.

Considerando entonces que a la demandante se le 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 las pruebas documentales no discutidas, que en forma oportuna fueron allegadas al plenario, que permiten concluir que lo pretendido principalmente a través de esta acción ya fue satisfecho, siendo la solución de la controversia el objeto de la misma, conforme al artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

Ahora bien, como la demandante también pretende que se multe a la entidad vigilada, se recuerda que las funciones de esta Delegatura son de carácter judicial y no administrativo por lo que no se accederá a lo deprecado.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º 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 satisfechas las pretensiones de la demanda en los términos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR las demás pretensiones de la demanda.

TERCERA: SIN condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

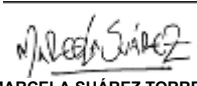
Copia a:

Elaboró:

DARLING YARITZA VARGAS RODRIGUEZ

Revisó y aprobó:

OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>2025-02-21 10:01</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario