

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023079120-013-000



Fecha: 2023-09-08 12:21 Sec. día 2183

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 : 2023079120-013-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3436
Demandante : BIOFLY S.A.S. BIC

Demandados : BANCOLOMBIA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular (derivados 011), 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, la sociedad **BIOFLY S.A.S. BIC** pretende que se obligue a **BANCOLOMBIA S.A.** a: *“Que se obligue a Bancolombia S.A. al reintegro de la suma de quince millones de pesos m/cte (\$15.000.000), ya que existió una falla de calidad y seguridad de los sistemas de control de fraude que permitió el acceso no autorizado a la cuenta de ahorros de Biofly SAS BIC y la transferencia fraudulenta de recursos propios de la empresa”* (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 5 de abril de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, solicitando se declare probada la excepción denominada de *“HECHO SUPERADO”* (Derivado 007 y 008).

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 Cuenta de Ahorros tipificado en el artículo 1398 del Código de Comercio, que dispone: *“Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”*. De esta manera, el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo a condición de que 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.

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 y en relación con las pretensiones propuestas manifiesta que: *“En este caso estamos ante una situación que constituye un hecho superado debido a que las pretensiones presentadas por el cliente ya fueron resueltas favorablemente por BANCOLOMBIA S.A. La entidad realizó la investigación interna donde se pudo establecer que las transacciones desconocidas por el cliente, fueron realizadas por un tercero no identificado, para realizar estas transacciones a través de la sucursal virtual Pyme, los delincuentes usan el conjunto de técnicas conocidas como Ingeniería Social buscando de alguna manera apropiarse de su información personal y financiera como códigos de seguridad, números de identificación, y las claves de las cuentas bancarias a través de engaño telefónico, presencial o por internet, de este modo con su usuario y claves originales, lograron realizar el fraude. Ante este tipo de situaciones, el banco no realiza el reintegro del dinero, sin embargo, se ha decidido solo por esta única vez, reconocer la totalidad del valor reclamado, buscando fortalecer las relaciones comerciales y mejorar la experiencia con nuestros clientes por lo cual se procede a realizar el abono de las transacciones reclamadas ala cuenta terminada en ***2146, esto es la suma de \$14,970,000.00, GMF (4x1000) \$ 32,618.32 y Comisiones \$7,574.00, en un tiempo estimado de (5) cinco días hábiles a partir de la contestación de esta demanda. Conforme a ello la acción de protección al consumidor pierde eficacia ya que con el cumplimiento de lo solicitado ya no hay controversia que deba ser objeto de decisión por parte de la Superintendencia. En estas condiciones, estamos en una situación en la que el proceso ya carece de objeto, resultando improcedente la pretensión de la demanda; efectivamente, desaparece el supuesto básico del cual parte la pretensión reclamada mediante la misma”* (Derivado 007 y 008).

Ahora bien, mediante memorial radicado a derivados 11 y 12 la parte demandada presenta solicitud de sentencia anticipada pues indica lo siguiente: *“El pago que fue abonado el 22 de agosto de 2023, tal como se acredita con el siguiente pantallazo”*, sin embargo, y a pesar de que se ilustra el escrito con una imagen de captura de pantalla de lo que parece ser es el sistema del establecimiento bancario demandado, no se aportó una documental que constate el aludido pago.

Así las cosas, si bien aún no se ha presentado en la actuación prueba válida del pago de la suma pretendida por la parte actora, si se encuentra que la parte demandada se allanó a las pretensiones de la demanda, y en consecuencia, si bien se encuentra configurada la carencia de objeto por allanamiento en las pretensiones por parte de la demandada, se le ordenará a **BANCOLOMBIA S.A.** que aporte con destino al presente proceso copia de los soportes que acrediten el reintegro de la suma pretendida por la demandante.

Por todo lo anterior, este Despacho desde ya advierte que encuentra probada de oficio la carencia actual de objeto por proceder al allanamiento de las pretensiones 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 de oficio carencia actual de objeto por proceder al allanamiento de las pretensiones de la demanda, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

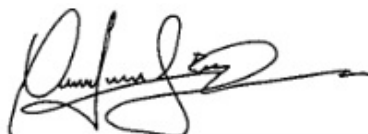
SEGUNDO: DECLARAR satisfecha la única pretensión de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

TERCERA: REQUERIR a **BANCOLOMBIA S.A.** para que dentro de los **QUINCE (15)** días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, allegue con destino al presente proceso copia de los soportes que acrediten el abono de la suma pretendida por la parte actora en su libelo.

CUARTO: 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

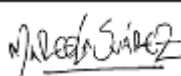
Copia a:

Elaboró:

OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

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>11 de septiembre de 2023</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario