REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Radicación:2023060591-017-000
Fecha: 2023-09-11 11:27 Sec.día625
Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES
Destinatario::80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

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	: 2023060591-017-000
Trámite	: 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad	: 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente	: 2023-2603
Demandante	: VALERY NATALIA MESIAS PAZ
Demandados	: BANCO UNIÓN S.A.
Anexos	:

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del parágrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y sin advertirse la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, previo el pronunciamiento de las allegadas y solicitadas por las partes, y en tal sentido se tendrán como tales las documentales allegadas a derivados 00 y 011, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

SENTENCIA

La señora **VALERY NATALIA MESIAS PAZ** promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de **BANCO UNIÓN S.A.**, pretendiendo "*Que se obligue a RAZON SOCIAL BANCO UNION S.A IGUALMENTE FORMA JURIDICA SOCIEDAD ANONIMA NIT **8600067979**al reintegro de mi dinero y pago por el daño que me han hecho emocional y económico pretensión relacionada exclusivamente con la ejecución o cumplimiento de obligaciones por la suma de $1.000.000 porque por motivo de que no pude retirar mi dinero y a tiempo no me dieron una respuesta me están cobrando reconexión de otros servicios públicos.*"

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó "*INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN – COBRO DE LO NO DEBIDO*" y "*EXCEPCIÓN GENÉRICA*".

Dirección: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 594 0200 - 601 594 0201
www.superfinanciera.gov.co

Defensas que se fundamentaron, en síntesis, en que posterior al reclamo de la demandante, el banco procedió a reajustar su cuenta de ahorros y en consecuencia, se encuentra operando con normalidad sin que existan saldos pendientes a favor o en contra de la demandante, razón por la cual no existe orden alguna a emitir sobre este aspecto en tanto las pretensiones de la demanda fueron satisfechas.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (derivado 014) el cual, venció en silencio, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, y frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

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 de quienes son aquí parte y frente a la cual no existe discusión entre los extremos procesales.

Cumple advertir que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de cuenta de ahorros o depósito irregular de dinero contemplado y regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio y 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y, dado el interés público que cobija la actividad financiera, 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.

En el presente caso, las partes no discuten la existencia de la Cuenta de Ahorros N° 01735600000269832 de titularidad de la demandante, así como el reporte de las sucesivas operaciones efectuadas el 23 de mayo, transacciones que como se evidencia en el extracto aportado por la entidad demandada (derivado 011) y de conformidad con lo señalado en el escrito de demanda, correspondieron a 13 transacciones por un valor de $25.600 cada una y 5 transacciones por un valor de $26.960 cada una.

Ahora bien, **BANCO UNIÓN S.A.**, como sustento de las defensas elevadas, señaló que el día 23 de mayo de 2023 la demandante efectuó dos transacciones, la primera por $25.600 y la segunda por $26.960, las cuales por error fueron duplicadas por el sistema varias veces. En consecuencia, la entidad procedió a efectuar los ajustes respectivos reintegrando los valores a favor de la demandante.

Como sustento de las excepciones formuladas, la entidad demandada allega a derivado 011 del expediente Extracto de la cuenta de ahorros Ahorros N° 01735600000269832 de titularidad de la demandante en donde se evidencian las transacciones objetadas:

Dirección: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 594 0200 - 601 594 0201
www.superfinanciera.gov.co

23/05	IMP GMF TRXN TD	16401503	-	102,40	+	109.411,24
23/05	COMPRA POS	16401503	-	25.600,00	+	83.811,24
23/05	IMP GMF TRXN TD	16401504	-	102,40	+	83.708,84
23/05	COMPRA POS	16401504	-	25.600,00	+	58.108,84
23/05	DEV GMF TRANSACCIONES TD	16401506	+	102,40	+	58.211,24
23/05	REVERSION COMPRA POS	16401506	+	25.600,00	+	83.811,24
23/05	IMP GMF TRXN TD	16403015	-	107,84	+	83.703,40
23/05	COMPRA POS	16403015	-	26.960,00	+	56.743,40
23/05	IMP GMF TRXN TD	16409010	-	102,40	+	56.641,00
23/05	IMP GMF TRXN TD	16409011	-	102,40	+	56.538,60
23/05	COMPRA POS	16409011	-	25.600,00	+	30.938,60
23/05	IMP GMF TRXN TD	16409012	-	102,40	+	30.836,20
23/05	IMP GMF TRXN TD	16409013	-	102,40	+	30.733,80
23/05	COMPRA POS	16409013	-	25.600,00	+	5.133,80
23/05	DEV GMF TRANSACCIONES TD	16409015	+	102,40	+	5.236,20
23/05	DEV GMF TRANSACCIONES TD	16409016	+	102,40	+	5.338,60
23/05	REVERSION COMPRA POS	16409016	+	25.600,00	+	30.938,60
23/05	IMP GMF TRXN TD	16410904	-	107,84	+	30.830,76
23/05	IMP GMF TRXN TD	16410905	-	107,84	+	30.722,92
23/05	COMPRA POS	16410905	-	26.960,00	+	3.762,92
23/05	IMP GMF TRXN TD	16418394	-	79,20	+	3.683,72
23/05	IMP GMF TRXN TD	16423648	-	30,00	+	3.653,72
29/05	NC. CTA PUENTE	16491034	+	25.600,00	+	29.253,72
29/05	NC. CTA PUENTE	16491035	+	25.600,00	+	54.853,72
29/05	NC. CTA PUENTE	16491240	+	26.960,00	+	81.813,72
29/05	NC. CTA PUENTE	16492570	+	25.600,00	+	107.413,72
29/05	NC. CTA PUENTE	16492571	+	25.600,00	+	133.013,72
29/05	NC. CTA PUENTE	16492775	+	26.960,00	+	159.973,72
30/05	IMPUESTO AL RETIRO GMF	16525325	-	107,84	+	159.865,88
30/05	ND. CTA PUENTE	16525325	-	26.960,00	+	132.905,88
30/05	IMPUESTO AL RETIRO GMF	16525332	-	102,40	+	132.803,48
30/05	ND. CTA PUENTE	16525332	-	25.600,00	+	107.203,48
FECHA	**DESCRIPCIÓN**	**IDENT.**		**VALOR**		**SALDO**
30/05	IMPUESTO AL RETIRO GMF	16525334	-	102,40	+	107.101,08
30/05	ND. CTA PUENTE	16525334	-	25.600,00	+	81.501,08
30/05	IMPUESTO AL RETIRO GMF	16525336	-	102,40	+	81.398,68
30/05	ND. CTA PUENTE	16525336	-	25.600,00	+	55.798,68
30/05	NC. DEVOLUCION GMF	16525351	+	102,40	+	55.901,08
30/05	NC. DEVOLUCION GMF	16525353	+	102,40	+	56.003,48
30/05	NC. DEVOLUCION GMF	16525354	+	102,40	+	56.105,88
30/05	NC. DEVOLUCION GMF	16525357	+	102,40	+	56.208,28
30/05	NC. DEVOLUCION GMF	16525358	+	102,40	+	56.310,68
30/05	NC. DEVOLUCION GMF	16525360	+	107,84	+	56.418,52
30/05	NC. DEVOLUCION GMF	16525361	+	107,84	+	56.526,36
30/05	NC. DEVOLUCION GMF	16525363	+	107,84	+	56.634,20
31/05	PAGO INTERESES CTAS ACTIVAS	16543033	+	2,11	+	56.636,31

Como se observa en el Extracto allegado, entre el 23 y el 30 de mayo de 2023, se reportaron varias veces las transacciones cuya descripción es COMPRA POS cada una por un valor de $25.600 y $26.960 respectivamente, así como el múltiple cobro del impuesto *Gravamen a los movimientos financieros (IMPUESTO AL RETIRO GMF)*.

Sin embargo, atendiendo que el saldo de la cta de ahorros, previo a las transacciones realizadas en el comercio identificado como COMPRA POS cada una por un valor de $25.600 y $26.960 ascendía a la suma de $109.411,24, y que luego de los ajustes se tiene un saldo al 30 de mayo por $56.634,20, valor que corresponde al saldo luego del descuento de las mencionadas dos transacciones y reconocidas en su escrito de demanda, descontados el correspondiente impuesto al GMF. En efecto, del extracto se puede observar cómo luego de aplicados los cargos con la anotación (-), eran nuevamente retornados a la cuenta mediante la descripción (+), con los movimientos posteriores reportados entre el 23 y el 30 de mayo, compensándose entre sí las transacciones objetadas, quedando estas ajustadas junto con el respectivo impuesto GMF.

Dirección: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 594 0200 - 601 594 0201
www.superfinanciera.gov.co

Así las cosas, y con las pruebas obrantes en el expediente, que no fueron tachadas ni desconocidas por el extremo actor quien guardó silencio, se acredita que, aunque las operaciones se duplicaron en el sistema varias veces, los valores junto con sus intereses fueron debidamente reajustados, lo cual permite concluir que lo pretendido a través de esta acción ya fue satisfecho.

Señalado lo anterior, encuentra este Despacho que el objeto de la acción se encuentra satisfecho, por lo que se declarará prospera la excepción de "*INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN – COBRO DE LO NO DEBIDO*", la cual tiene por virtud negar lo pretendido, razón por la que no se entrará a estudiar los otros medios de defensa propuestos, conforme con lo establecido en el artículo 282 del Código General del proceso.

Ahora bien, en cuanto al reconocimiento de los perjuicios solicitados en el escrito de demanda en virtud del "*daño que me han hecho emocional y económico (…) por la suma de $1.000.000 porque por motivo de que no pude retirar mi dinero y a tiempo no me dieron una respuesta me están cobrando reconexión de otros servicios públicos"*, no se accederá a su reconocimiento en tanto no se acreditó en el plenario la ocurrencia del daño reclamado de manera alguna, por lo que no existe la certeza requerida que permita, por un camino racional y aún bajo una interpretación pro consumatore, 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.

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.

Por lo 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 de *"INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN – COBRO DE LO NO DEBIDO"* por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR en consecuencia las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

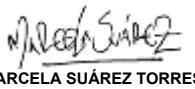
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA
80030-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES
80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES TRES

Copia a:

Dirección: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 594 0200 - 601 594 0201
www.superfinanciera.gov.co

Elaboró:
LAURA VALENTINA PEREZ RUIZ
Revisó y aprobó:
--JORGE HUMBERTO TINJACA GARCÍA

Superintendencia Financiera de Colombia **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES** Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy 12 de septiembre de 2023  **MARCELA SUÁREZ TORRES** Secretario

Dirección: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 594 0200 - 601 594 0201
www.superfinanciera.gov.co