

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Radicación: 2023078202-011-000

Fecha: 2023-09-18 20:07 Sec. día 1366

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 : 2023078202-011-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3397
Demandante : MONICA MARIA TABARES LOPEZ

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, la señora **MÓNICA MARÍA TABARES LÓPEZ** pretende: “**1. Que se le ordene a BANCOLOMBIA, NIT: 890.903.938-8, al reintegro o devolución, a favor de MONICA MARIA TABARES LOPEZ, de la suma de DIECISEIS MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS (\$16.872.450), así: 1.1. La suma de TRES MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M.L.C (\$3.380.000) por concepto de CAPITAL retirado de su cuenta de ahorros No. 284-494528-89 efectuados cuando ella se encontraba en una sucursal física del Banco haciendo el reporte de los gastos cargados a su tarjeta de crédito No. 5491-5702-0393-3426, es decir el día 4 de julio de 2023 entre las 1:15 p.m y las 2.00 p.m. 1.2. La suma de TRECE MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS M.L.C. (\$13.492.450) por concepto de capital debido a cargos efectuados a su tarjeta de crédito No. 5491-5702-0393-3426, entre los días 2 y 3 de julio de 2023.**” (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 27 de julio 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).

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 los negocios jurídicos fuente de la controversia corresponden 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.

Y de otra parte, un contrato de apertura de crédito para cuyo manejo se expidió la tarjeta de crédito No. ***3426, el cual se tipifica en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como aquel convenio “en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado”, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que “las utilizaciones extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas” y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos “serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato” (Art. 1401 ibídem).

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 e identificó que el demandante fue afectado por una modalidad de fraude informático, el cual consiste en la recepción de llamadas telefónicas fraudulentas que simulan ser las del Banco, con el fin de obtener información confidencial como: usuarios, claves, información de cuentas, números de tarjetas de crédito u otros datos. Este evento se conoce con el nombre de Vishing, en donde en ningún momento se vulnera la seguridad del banco. Es importante indicar que el Banco cumplió con todos los procedimientos establecidos para la validación de los mensajes de datos, corroborando su autenticidad e integridad y verificando que se hubiera digitado la clave personal en señal de aceptación de la orden impartida, razón por la cual el banco no es responsable de la realización de tales transacciones, sin embargo, el banco ha decidido solo en esta única oportunidad, reconocer todas las transacciones reclamadas, buscando fortalecer las relaciones comerciales y mejorar la experiencia con nuestros clientes por lo cual se procede a crear tarea de abono del total de las transacciones objetadas. El tiempo estimado para que el cliente vea el abono es 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).

Así las cosas, si bien no se ha presentado en la actuación prueba válida del pago de la suma pretendida a favor de la parte actora, si se encuentra que la entidad demandada se allanó a las pretensiones de la demanda —“el banco ha decidido solo en esta única oportunidad, reconocer todas las transacciones reclamadas, buscando fortalecer las relaciones comerciales y mejorar la experiencia con nuestros clientes por lo cual se procede a crear tarea de abono del total de las transacciones objetadas-, en consecuencia, al encontrarse configurada la carencia de objeto por allanamiento a la demanda, se le ordenará a **BANCOLOMBIA S.A.** que aporte con destino al presente proceso copia de los soportes que acrediten el abono del total de las transacciones objetadas, como reintegro de la sumas pretendidas por la demandante.

Por todo lo anterior, este Despacho desde ya advierte que se encuentra probada de oficio la carencia actual de objeto, por proceder el allanamiento a las pretensiones de la demanda.

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 el allanamiento a las pretensiones a 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,



DALIA INES LOPEZ FARFAN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

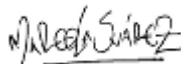
Copia a:

Elaboró:

DALIA INES LOPEZ FARFAN

Revisó y aprobó:

DALIA INES LOPEZ FARFAN

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>19 de septiembre de 2023</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario