

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023089660-012-000



Fecha: 2023-09-29 15:26 Sec.día679

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remitente: 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 : 2023089660-012-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3993
Demandante : SARAY VALENTINA LIDUEÑA JARAMILLO

Demandados : BANCOLOMBIA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular (derivado 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 **SARAY VALENTINA LIDUEÑA JARAMILLO** pretende que se obligue a **BANCOLOMBIA S.A.** a “1. Que se obligue a Nequi producto financiero de Bancolombia a la devolución del dinero por la suma de un millón ochocientos mil pesos colombianos (\$1'800.000) al haber sido consignados a una cuenta nequi que no cumple con los requerimientos mínimos de verificación y autenticidad en su apertura y permanencia; ocasionando según la teoría del riesgo que el dinero termine en manos de un tercero y no consignando a la señora Betty Basante. 2. Que Nequi asuma que permitió la apertura y permanencia de una cuenta sin los suficientes protocolos de autenticación, faltando a su publicidad donde argumentan que, con la toma de la fotografía para abrir la cuenta, aseguran que “solo tu y nadie más que tu tiene acceso a la cuenta”. Link: <https://youtu.be/al2LZfZTr98>. 3. Que se obligue a Bancolombia S.A por medio de su producto Nequi a la devolución del dinero transferido por el valor de 1.800.000 (un millón ochocientos mil pesos colombianos) en el menor tiempo posible y de no hacerlo, Nequi pague intereses moratorios a la tasa máxima estipulada por la superintendencia financiera de Colombia”. (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 25 de agosto de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, proponiendo sendas excepciones de mérito que denominó “*HECHO SUPERADO*” entre otras (Derivados 008 y 009).

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. 5.1.1. 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*”.

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 “*Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, encontramos que el día 12 de septiembre del año 2023, se realizó el depósito por valor de \$1.800.000.00 a la cuenta de ahorros de la demandante, terminada en 0391. Teniendo en cuenta lo anterior, el hecho que originó la demanda se superó en el momento en que mi representada realizó el depósito del dinero solicitado por la demandante. 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.*” (Derivados 008 y 009)

Lo anterior queda soportado en la siguiente visual enviada por la pasiva con la contestación de la demanda:



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE: SARAY VALENTINA LIDUEÑA JARAMILLO
 NIT: 1039474335
 TELEFONO: 3117579482
 FAX:
 CUENTA ABONADA: 90700000391
 TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro
 BANCO: Bancolombia
 BENEFICIARIO DEL PAGO:

NRO. DE PAGO 1500181289
 FECHA DE PAGO 12.09.2023
 PAGINA 1 de 1

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PFP20231910561	1.800.000,00-	0,00	0,00	
SUBTOTAL	1.800.000,00-	0,00	0,00	0,00
NETO	1.800.000,00-			

Así las cosas, y dado que el banco procedió con la devolución del dinero solicitada, 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.

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

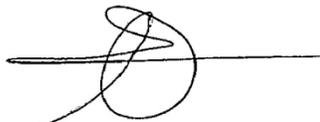
PRIMERO: DECLARAR probada la excepción denominada: “*HECHO SUPERADO*”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

SEGUNDO: DECLARAR satisfechas las pretensiones de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

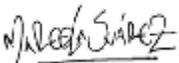
Copia a:

Elaboró:

DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA

Revisó y aprobó:

DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>2 de octubre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>