

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023077430-011-000



Fecha: 2023-09-29 15:34 Sec.día690

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 : 2023077430-011-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3334
Demandante : KARLA GINNETH ELIZALDE FELIX

Demandados : BANCOLOMBIA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular (derivados 009), 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 **KARLA GINNETH ELIZALDE FELIX** presenta demanda en contra de **BNCOLOMBIA S.A.**, manifestando que *“el día 1 de abril me comuniqué con el banco a solicitar información acerca de las tasas de interés para compra de cartera, el cual me informaron que al ser inicio de mes no tenían las tasas definidas, que el día 3 de abril se comunicarían conmigo para informarme la tasa definitiva y ya verificar si se continuaba o no con el proceso. El día miércoles 5 de abril recibí un mensaje de texto que decía que la compra de cartera había sido exitosa y desembolsaron en mi cuenta 4.500.000, compra que nunca me fue notificada. el mismo día llame y me dijeron que debía llamar el sábado porque ya la asesora no se encontraba y seguía jueves y viernes santo. el día sábado 8 de abril volví a llamar y monte la reclamación de devolución de esa compra ya que yo no la había aceptado 4. Me informaron que el tiempo de respuesta era de 3 a 4 días hábiles, tiempo que nunca cumplieron. Seguidamente llame por 2 ocasiones más solicitando información acerca del trámite y la respuesta era que seguía en estudio. El día viernes 28 de abril fui a una oficina en Rionegro Antioquia y la nueva información fue que ellos tenían 15 días hábiles para dar respuesta, ese tiempo se cumplía ese*

mismo día 28 de abril. El día de hoy me volví a comunicar puesto que no he recibido la respuesta y me informan que el caso sigue en estudio. Situación que me preocupa porque mi fecha de corte de la tarjeta de crédito fue el día 30 de abril y ya me están cobrando la primera cuota de algo que nunca acepte. el número de radicado es 8013272655” (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 25 de julio 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, FALTA DE CAUSA PARA RECLAMAR Y LA GENERICA*” (Derivado 007).

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 la señora accionante, procedimos a contactarla vía telefónica y a dar solución a lo ocurrido, quedando todos los ajustes realizados para la reversión de la compra de cartera desde el día 10 de mayo de 2023, tal y como se acredita en la respuesta a los hechos de la demanda*”. (Derivado 007)

A partir de lo anterior, este Despacho advierte que efectivamente la parte demandada acreditó haber procedió con la devolución del dinero solicitada, y por ende, 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

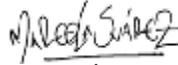
Revisó y aprobó:

DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 2 de octubre de 2023



MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario