

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023082886-014-000

Fecha: 2023-09-29 15:37 Sec.día 698

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

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 : 2023082886-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3617
Demandante : ARGENIS DIDIER BLANCO GELVES
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 y el párrafo 3 del artículo 390 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 **ARGENIS DIDIER BLANCO GELVES** pretende que se obligue a **BANCOLOMBIA S.A.** a reintegrarle la suma de \$900.000 que fue transferida por ella a través del canal virtual de manera errónea el 11 de julio de 2023 a la cuenta Nequí No. ******9346**. (derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 14 de agosto de 2023 (derivado 005) y fue debidamente notificada a BANCOLOMBIA S.A., que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas **“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A., CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA. FALTA DE LEGITIMACION EN LA CAUSA POR ACTIVA y LA GENÉRICA”**, indicando que *“es una transferencia a través de la sucursal virtual de Bancolombia que el accionante admite en el hecho primero realizó de manera errónea y fue remitida a un número digitado por el demandante ARGENIS DIDIER BLANCO GELVES, de lo que se desprende que se cumplió con la instrucción suministrada por el accionante a una cuenta NEQUÍ. Conforme a lo anterior, es claro que Bancolombia S.A no ha vulnerado ninguno de los derechos*

reclamados por el accionante, pues todas sus actuaciones se han desarrollado dentro del contrato de cuenta NEQUI". (derivados 009 y 010).

De las excepciones se corrió traslado a la demandante (derivado 011), quien no se pronunció al respecto.

CONSIDERACIONES

De conformidad con los artículos 57 de la ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva *"las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público."*, en ejercicio de la Acción de Protección al consumidor prevista en el artículo 56 de la ley 1480 de 2011.

Sea lo primero indicar que la transferencia efectuada por la demandante como se constata a derivado 000, fue efectuada de manera voluntaria a través del canal virtual de la entidad financiera con los datos seguros de la reclamante, quien confiesa que dicha transacción fue realizada de manera errónea por una equivocación en la digitación del número de la cuenta.

Debe ponerse de presente que la controversia se origina en un contrato en cuenta de ahorros, regulado en los artículos 1396 y 1398 del Código de Comercio, en donde se prevé que *"el titular de la cuenta adquiere el derecho a depositar y retirar sumas de dinero durante su vigencia, así como a recibir una remuneración por los valores consignados"* (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. Exp. 0115. Sentencia de abril 06 de 2005 M.P Jaime Alberto Arrubla Paucar).

Al respecto, cabe advertir que la relación negocial establecida a partir de dicha operación impone entonces precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder negocial, y la ubicación en el contrato, etc. de ahí que, el literal d) del artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: *"d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos"*, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas (parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente aportadas, encontrando acreditado que el día 11 de julio de 2023 la señora demandante procedió a realizar una transferencia desde su canal virtual por valor de \$900.000 con destino a una cuenta de ahorros terminada en el No. *** **9346**, cuenta que reconoce la activa haber digitado de manera errónea (derivado 000).

Al respecto, cabe señalar que una vez revisado en conjunto todo el material probatorio allegado a la actuación, no se logró acreditar que dicha transferencia se hubiere efectuado a ese número de cuenta bancaria por culpa o incumplimiento del establecimiento bancario demandado, por lo que la parte actora no cumplió con la carga probatoria establecida en el artículo 167 del Código General del Proceso, según el cual: *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen"*.

En ausencia de la acreditación de tal incumplimiento, lo que si se observa es que la demandante no revisó el número de cuenta antes de que quedara en firme la transferencia correspondiente debiendo atender

dicho deber, conforme lo señalado en el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009. La anterior circunstancia, a la luz del artículo 2357 del Código Civil, permite constatar la mediación de la culpa de la demandante en la causación del daño que reclama, al no haber revisado que el número de cuenta al cual iba a ser transferida la suma que ahora se reclama, fuera el correcto.

A este respecto vale la pena resaltar lo expuesto por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Arturo Solarte Rodríguez, en sentencia del 16 de diciembre de 2010, en el sentido que: *“el hecho o la conducta de quien ha sufrido el daño pueden ser, en todo o en parte, la causa del perjuicio que ésta haya sufrido. En el primer supuesto –conducta del perjudicado como causa exclusiva del daño–, su proceder desvirtuará, correlativamente, el nexo causal entre el comportamiento del presunto ofensor y el daño inferido, dando lugar a que se exonere por completo al demandado del deber de reparación. Para que el demandado se libere completamente de la obligación indemnizatoria se requiere que la conducta de la víctima reúna los requisitos de toda causa extraña, en particular que se trate de un evento o acontecimiento exterior al círculo de actividad o de control de aquel a quien se le imputa la responsabilidad...”*

Así las cosas, al no encontrarse acreditado algún tipo de responsabilidad contractual del banco demandado que derive en la devolución pretendida por la demandante, debe resaltarse que, dado que los recursos transferidos se encuentran en la cuenta de un tercero a raíz de la instrucción dada al Banco por parte la demandante al momento de realizar la transacción, la resolución de dicha situación frente al titular de la cuenta destinataria desborda la competencia de esta Delegatura pues, de entrar a resolver sobre el particular, se soslayarían los derechos del tercero titular de la cuenta destinataria quien no es parte del proceso, aunado a que esta Superintendencia no es la autoridad competente para endilgarle algún tipo de responsabilidad o efectuar algún tipo de orden en cabeza de este tercero.

Con base en lo anteriormente expuesto, se deberá declarar probadas las excepciones de: **“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.”** y **“CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA”**, las cuales tienen por virtud negar la totalidad de las pretensiones de la demanda, por lo que se releva el Despacho entonces del estudio de los demás medios exceptivos conforme lo dispuesto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso.

En consecuencia, de 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

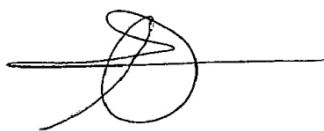
PRIMERO: DECLARAR probadas las excepciones de **“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.”** y **“CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA”**, por las razones indicadas en esta providencia.

SEGUNDO: DENEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

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>