

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023079835-011-000

Fecha: 2023-10-09 09:14 Sec. día 167

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

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 : 2023079835-011-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3474
Demandante : OLGA PATRICIA OBANDO CARDONA
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 **OLGA PATRICIA OBANDO CARDONA** pretende que se obligue a **BANCOLOMBIA S.A.** a reintegrarle la suma de \$3.500.000 que fueron consignados por ella a través de corresponsal bancario los días 9 de marzo y 12 de mayo de 2023 a través de corresponsal bancario por valores de \$1.500.000 a la cuenta de ahorros terminada en el No. ****20-58 y \$2.000.000 a la cuenta terminada en el No. ****1017, indicando que fueron consignados por error del corresponsal bancario en dichas cuentas que no eran las destinatarias de los recursos originalmente.

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 3 de agosto pasado (derivado 002) y fue debidamente notificada a BANCOLOMBIA S.A., que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas “*CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.*”, “*INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE*

PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”, “CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA”, “AUSENCIA DE CAUSA PARA PEDIR” y “EXCEPCIÓN GENÉRICA. (derivados 007).

De las excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 009), quien no se pronunció sobre lo indicado por el banco.

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 consignación efectuada por la demandante como se constata a derivados 000 y 013 fue efectuada ante un corresponsal de la entidad financiera demandada, en desarrollo de un contrato de corresponsal bancario, mismo que se encuentra regulado en los artículos 2.1.6.1.2 y 2.1.6.1.3 del Decreto 2555 de 2010.

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 9 de marzo y 12 de mayo de 2023 demandante procedió a realizar una consignación por valor de \$1.500.000 el primer día, y \$2.000.000 el segundo día, a través del corresponsal bancario, las cuales fueron dirigidas a las cuentas de ahorros terminadas en los números ****20-58 y ****1017, respectivamente.

Al respecto, cabe señalar que una vez revisado en conjunto todo el material probatorio allegado a la actuación, no se logró acreditar que dicha consignación se hubiere efectuado a esos números de cuenta bancaria por culpa o incumplimiento del establecimiento bancario demandado, sus dependientes o corresponsales, por lo que más allá de la manifestación efectuada por la consumidora demandante de que fue la cajera del corresponsal la que erró en la digitación de la cuenta, manifestación que por sí misma no tiene la entidad de probar dicho hecho, no existe prueba en la actuación judicial que logre establecer que medio culpa o incumplimiento del banco en la digitación de la cuenta destinataria de la consignación respectiva, 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 consignación 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 trasferida 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...”*

Con base en lo anteriormente expuesto, se deberá declarar de oficio la excepción de: **“AUSENCIA DE PRUEBA DEL INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BANCOLOMBIA S.A.”**, la cual tiene 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 condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el artículo 365 Ibidem.

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 probada de oficio la excepción de **“AUSENCIA DE PRUEBA DEL INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BANCOLOMBIA S.A.”**, 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.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<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>10 de octubre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>