

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023085191-012-000



Fecha: 2023-10-11 14:36 Sec.día2171

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 : 2023085191-012-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-3750  
Demandante : LUZ KARIME GARZON ARBOLEDA  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular, 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 **LUZ KARIME GARZON ARBOLEDA** pretende: “1. Que se declare la Responsabilidad Objetiva por parte de la entidad financiera **BANCOLOMBIA**, por la vulneración al derecho de debida diligencia que les asiste a los consumidores financieros, al no emplear mecanismos de seguridad efectivos para sus clientes. 2. Que se declare como abusiva, la cláusula mediante la cual, busca eximirse de responsabilidad la entidad financiera, argumentando que la custodia de los productos recae sobre los clientes, y que por lo tanto, el tarjetahabiente es quien debe responder por las operaciones que se ejecuten con ésta. 3. Que, como consecuencia de dicha responsabilidad, se ordene a la entidad financiera **BANCOLOMBIA**, el reintegro de la suma de dinero sustraída irregularmente, como está demostrado, por un valor de **TREINTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS DIECISIETE MIL SETECIENTOS SETENTA Y DOS PESOS CON CINCUENTA Y SEIS CENTAVOS M. CTE.** (\$33.217.772,56). 4. Que se causen como intereses, los estipulados en el artículo 884 del Decreto 410 de 1971, 5. Que se condene en costas procesales al accionado”. (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 16 de agosto 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).

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 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.

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 a derivados 007 y 008 que: “*Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, encontramos que Bancolombia S.A., recibió reclamación por parte del demandante por unas transferencias desconocidas por valor de \$33.217.772,56. El valor total de las pretensiones de la demanda, es decir, \$33.217.772,56 fue reintegrado el día 24 de agosto de 2023 a la cuenta de ahorros terminada en \*\*2184 de titularidad de la sra. LUZ KARIME GARZON ARBOLEDA, y se ve reflejado bajo la denominación “ABONO CAPITAL” tal y como se refleja en los movimientos de la cuenta que se adjunta:*

Cod. Trn.	Transacciones	Fecha Efec. mm/dd	Fecha Vinc. mm/dd	Numero Cheque	Valor	ofi. Org.
2999	ABONO INTERESES AHORROS	8/22	8/22		.25	175
4160	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL	8/22	8/22		200,000.00	175
5380	COMPRA EN ANALICEMOS	8/22	8/22		111,400.00-	976
2999	ABONO INTERESES AHORROS	8/23	8/23		.66	175
4160	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL	8/23	8/23		800,000.00	175
9151	RETIRO CAJERO SUC_MURILLOTORO	8/23	8/23		500,000.00-	976
0742	ABONO CAPITAL	8/24	8/24		33,217,772.56	175
0754	ABONO GMF	8/24	8/24		132,871.09	175
2999	ABONO INTERESES AHORROS	8/24	8/24		46.35	175
2999	ABONO INTERESES AHORROS	8/25	8/25		46.83	175
5376	PAGO DE PROV CONSTRUCCIONES	8/25	8/25		350,000.00	1 +
Re-Pag	Retrocede Pagina	F3		Salir		
AV-Pag	Avanza Pagina	F10		Solicitud		

Por todo lo anterior, este Despacho desde ya advierte que encuentra probada la excepción propuesta en la contestación de la demanda de “HECHO SUPERADO”.

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

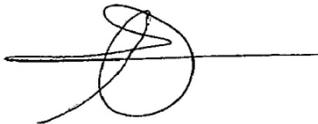
**PRIMERO: DECLARAR** probada la excepción propuesta por **BANCOLOMBIA S.A.** en la contestación de la demanda de “HECHO SUPERADO”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

**SEGUNDO: DECLARAR** satisfecha la única pretensión de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

**TERCERA:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



**DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

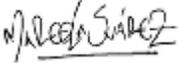
Copia a:

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>12 de octubre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>

