

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023072218-017-000



Fecha: 2023-10-12 14:09 Sec.día1047

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 : 2023072218-017-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3074
Demandante : ELITEXTIL S.A.S
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 entidad **ELITEXTIL S.A.S.**, presenta a través de su representante legal, señora **Lilines Serna de Avila** demanda en contra de **BANCOLOMBIA S.A.**, manifestando:

“1. Se ordene a la demandada entidad financiera BANCOLOMBIA realice: Entrega en el lugar de notificaciones, documentos e información de la titular de quien recibió la suma de novecientos veintidós mil cuatrocientos pesos, (\$922.400), toda vez que no es dable iniciar noticia criminal como se sugiere por la demandada, alguna denuncia o querrela, sin estos datos no es factible realizar ninguna de las acciones que sugiere la entidad demandadas, éstas son: a. Que se acuda ante autoridad jurisdiccional competente, sin embargo no es dable conforme que no existen datos necesarios para proceder. b. Vía justicia civil ordinaria, para la devolución por orden judicial, igualmente se requieren datos mínimos para avanzar. Se entreguen los datos necesarios.

Pretensión número 2. 2. Declare responsabilidad contractual, por la falta de cumplimiento en su obligación de generar la información exacta de la titular de quien recibió la suma de novecientos veintidós mil cuatrocientos pesos, (\$922.400), conforme se ha indicado, o en su defecto por el no obrar con el deber objetivo del cuidado en la consecución de datos reales y el suministro de la información requerida según el orden de las mismas recomendaciones dadas.

Pretensión número 3. 3. Que se declare judicialmente a la demandada BANCOLOMBIA la retención de saldos conforme es el deber solicitado, esto es que se descuenten hasta llegar al máximo de la suma consumida y no devuelta novecientos veintidós mil cuatrocientos pesos, (\$922.400) toda vez que se cumplió con comunicar en tiempo tal devolución y este sería el mismo acto que ordenaría la autoridad penal o civil a la persona que tomó el dinero.

Las siguientes se tengan como subsidiarias:

Para conforme al precedente jurisprudencial CSJ SC10297-2014, rad. n° 2003-00660-01: "la vulneración de un interés tutelado por el ordenamiento legal, a consecuencia de una acción u omisión humana, que repercute en una lesión a bienes como el patrimonio o la integridad personal, y frente al cual se impone una reacción a manera de reparación o, al menos, de satisfacción o consuelo cuando no es posible conseguir la desaparición del agravio".

Pretensión número 4. 4. Declarada la Responsabilidad contractual demandada por el daño causado en el sentido, de omitir la acción de reintegrar los dineros al tener la competencia y titularidad de administrar mi capital financiero.

Pretensión número 5. 5. PAGO DE PERJUICIOS MATERIALES: De no acceder a las órdenes entregadas por esta delegación para asuntos jurisdiccionales, se condene a la demandada de encontrarla responsable contractualmente al pago de los siguientes perjuicios; 5.1. Perjuicios Materiales: El 17,2 SMLMV al momento de la presentación de esta demanda es la suma de actual del salario mínimo legal vigente, cuyo monto es de (\$1'160.000), se totalizan en la suma estos perjuicios Diecinueve millones seiscientos ocho mil pesos, \$19.608.000.oo que son discriminados a continuación:

Por concepto de perjuicios materiales, acápite de: 5.1.1. Daño emergente: la suma de 2 SMLMV, que es igual a los costos asumidos por ocasión de transporte para realizar consultas y búsqueda de asesoría financiera y legal, costos que han sido asumidos exclusivamente por mi persona, además costos por conceptos de traslado y gastos de foliaturas y papelería. Dos millones ochocientos mil pesos \$2'800.000.oo. 5.1.2. Como segundo tópico el lucro cesante, por la suma de Diecisiete millones seiscientos ocho mil pesos colombianos \$17'608,000.oo teniendo en cuenta que como víctima, la Corte precisa que, pudiéndose derivar perjuicios extrapatrimoniales con origen en una responsabilidad contractual ahora más una extracontractual, por existir el tipo de contrato que además Leonino, como se especificó antes, fue incumplido en la obligación sinalagmática de la acreedora en este caso, toda vez que como deudora he pagado para la protección y el manejo de mi capital financiero.

Pretensión número 6. PERJUICIOS MORALES: El remanente de la suma hasta llegar al monto de la cuantía demandada como ordena la ley, toda vez que si bien se busca justicia en el orden de la información y que se corrija el error, mi estabilidad económica y de los miembros de esta empresa se ven notablemente afectados en la medida de no obrar en tiempo y correctamente la demanda como entidad financiera escogida y contratada. Esto es la suma de ocho millones trescientos noventa y dos mil pesos \$8'392.000.

Pretensión número 7. Actualizada dicha cantidad según la variación porcentual del índice de precios al consumidor existente al momento de la sentencia, o el auto que liquide los perjuicios materiales. Y atendiendo a la fórmula matemática financiera aceptada por la Honorable Corte Suprema de Justicia,

teniendo en cuenta la indemnización debida o consolidada y la futura. A su señoría depreco, se tenga como criterio de graduación de la sanción el beneficio económico que han tenido las su contratistas o encargadas de la cartera de cobro de la demanda, quien a su vez le representa algún beneficio para significarle el hecho de enajenarla a un tercero. Teniendo en cuenta tanto el lucro cesante consolidado, como el futuro, y por establecer teniendo claro que el juez debe actuar con mucha prudencia para evitar un pago doble o exagerado por un daño o cuantificar monetariamente sus derechos fundamentales, civiles y contractuales sin embargo, ciertamente la indemnización no tiene una finalidad lucrativa, sino reparadora como es del caso dónde me he visto que me incluyeron como contratista, además de moroso y con reporte negativo en centrales de riesgo sin justa causa". (derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 25 de julio de 2023 (derivado 008) 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., CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA AUSENCIA DE CAUSA PARA PEDIR y LA GENÉRICA"**.

Como sustento de las excepciones formuladas la pasiva indicó:

"El que por un error involuntario de la compañía ELITEXTIL S.A.S se hayan transferido los recursos a una cuenta errada no compromete la responsabilidad del Banco quien sólo actuó y permitió la transacción según las instrucciones recibidas por el cliente. En casos como el que nos ocupa, no existe una estipulación contractual o un imperativo legal que le permita a Bancolombia S.A. disponer de los recursos depositados en las cuentas de sus clientes sin autorización o instrucción expresa del titular u orden judicial. Menos aún bloquear la cuenta beneficiaria del pago errado, cuyo titular no intervino en la transacción y respecto del cual inicialmente no se puede predicar ninguna conducta contraria a la ley.

Sin embargo, Bancolombia S.A. sirve de intermediario entre los titulares de las cuentas, y en este caso a pesar de hacer el contacto con el titular de la cuenta receptora de los dineros, al correo electrónico que reposa al interior de la entidad, no hemos obtenido respuesta del cliente que autorice la conciliación de las cuentas. Adjunto constancia de las comunicaciones enviadas:

From: [REDACTED]
Sent on: Tuesday, July 18, 2023 5:00:28 PM
To: [REDACTED]
Subject: CONCILIACION TRASFERENCIA ERRADA 8013663464

Buenos Días

Cordial saludo

DANIELA MONSALVE RIOS

Solicitamos de su amable colaboración para obtener su autorización, con el fin de revertir transacción, dado que el cliente ELITEXTIL TU MEJOR ALIADO EN DECORACION Informa que el día 1 de junio del año 2023, realizó por error una transferencia por el valor de \$922,400, a la cuenta terminada 04-98, transacciones que podrá visualizar en la cuenta de la siguiente manera:

TRANSFERENCIA VIRTUAL PYME	6/01 6/01	922,400.00
----------------------------	-----------	------------

brindar respuesta en los próximos dos días hábiles para determinar si se autoriza o no la reversión de los recursos.

Es de aclarar que, en caso de que autorice la reversión, debe contar el saldo completo en la cuenta

From: [REDACTED]
Sent on: Friday, August 4, 2023 3:03:37 PM
To: [REDACTED]
Subject: REVERSION RECURSOS RADICADO 8013769811

Cordial saludo,

DANIELA MONSALVE RIOS

Espero se encuentren bien,

De manera muy amable, solicito de su autorización para realizar la reversión de la transacción que ingresó desde el número de cuenta terminada en 3750, a ELITEXTIL S.A.S., a su cuenta terminada en 0498, dado que el cliente titular de la cuenta origen se equivocó y requiere la reversión de los recursos:

TRANSFERENCIA VIRTUAL PYME 6/01 6/01 922,400.00

Agradecemos brindar respuesta en el siguiente día para determinar si se autoriza o no la reversión de los recursos.

Es de aclarar que, en caso de que usted autorice la reversión, debe tener el saldo completo en su cuenta; en caso contrario de que NO autorice, debe tener en cuenta que, el cliente titular y dueño de los recursos está en el derecho de iniciar un proceso legal, bajo Sentencia T-219 del 17 de mayo de 1995, por el delito de aprovechamiento de error ajeno o caso fortuito.

Gracias.

Atentamente,
Equipo Bancolombia

De manera adicional, la pasiva manifiesta:

“Adicionalmente, el 18 de julio de 2023 se estableció contacto telefónico con la cliente receptora de los recursos, quien manifiesta que esta enterada que el dinero llegó su cuenta, pero que ya hizo uso de este y en el momento no tiene como reponerlo, indica que la empresa puede iniciar los trámites pertinentes”. (derivados 013 y 014).

De las excepciones se corrió traslado a la parte demandante (derivado 015), 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 cuenta a la que iba dirigida la transferencia.

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 1 de junio de 2023 desde la cuenta de ahorros de la entidad demandante terminada en el número ***3750, se realizó una transferencia virtual por valor de \$922.400, de manera voluntaria y pasando todos los elementos seguros para el efecto; que el 2 de junio de 2023 a las 7:55 pm, se realizó reclamación telefónica ante la entidad financiera sobre el error en el número de cuenta al que iba dirigida dicha transferencia.

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 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...”*

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 CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A., CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA AUSENCIA DE CAUSA PARA PEDIR**, 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.

Decantado lo anterior, pasa el Despacho a pronunciarse sobre los perjuicios que pretende la parte demandante se le indemnicen, debiendo para dicho efecto poner de presente lo señalado por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en relación con la existencia del daño, en la Sentencia SC20448-2017 del 7 de diciembre de 2017, Radicación N° 2002-00068-01, donde indicó que:

“Sabido es que sólo se indemniza el daño debidamente probado; pues no es admisible condenar a una persona a la reparación de los perjuicios causados por el incumplimiento contractual, si los mismos no se encuentran acreditados en legal forma.

En la teoría de la responsabilidad civil si bien se impone al victimario, por regla general, la obligación de resarcir a la víctima, tal compromiso surge inevitable siempre y cuando su conducta afecte, injustificada y dañinamente, la humanidad o el patrimonio de esta última. Por supuesto, en el evento de no acaecer tal hipótesis, es decir, si a pesar del comportamiento del acusado no se generó un perjuicio o una afectación dañina, simplemente, no hay lugar a la reparación reclamada. Queda así fijada la regla general en la materia de que no hay responsabilidad sin daño, aunque exista incumplimiento o infracción a un deber de conducta.

De tal modo, que el daño constituye un elemento nuclear de la responsabilidad civil, vale decir, su centro de gravedad, el fundamento del fenómeno resarcitorio, siendo necesarias su presencia y su justificación, para que se abra paso la indemnización de perjuicios.

Uno de los requisitos que debe reunir el daño es su certidumbre, es decir, que se demuestre su existencia misma; lo cual ocurre cuando no haya duda de su concreta realización. Además, es el requisito “más importante (...), al punto que, sin su ocurrencia y demostración, no hay lugar a reparación alguna” (CSJ, SC del 1° de noviembre de 2013, Rad. n.° 1994- 26630-01; CSJ, SC del 17 de noviembre de 2016, Rad. n°2000-00196-01).

Para que sea “susceptible de reparación, debe ser ‘directo y cierto’ y no meramente ‘eventual o hipotético’, esto es, que se presente como consecuencia de la ‘culpa’ y que aparezca ‘real y efectivamente causado’” (CSJ, SC del 27 de marzo de 2003, Rad. n.° 6879).

La condición de ser directo reclama, en la responsabilidad contractual, que él sea la consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento del respectivo acuerdo de voluntades, o de su cumplimiento imperfecto o inoportuno, lo que implica un análisis de la relación causal entre el hecho por el cual se responde y los daños cuyo resarcimiento se pretende.

Esta Corporación sobre la temática tratada, entre muchos otros pronunciamientos, ha puntualizado:

*No en balde se exige, a título de requisito sine qua non para el surgimiento de la prenotada obligación resarcitoria, la certeza del eslabón en comento, calidad que deberá establecerse, inexorablemente, con sujeción al tamiz de la jurisdicción. **De allí que si no se comprueba o determina su existencia -como hecho jurídico que es-, a la vez que su extensión y medida, el Juez no poseerá argumento válido para fundar, en línea de principio, una condena cualquiera enderezada a obtener su resarcimiento, debiendo, en tal virtud, exonerar de responsabilidad al demandado, por más que el demandante, a lo largo***

de la litis, haya afirmado lo contrario, salvo las restrictas excepciones admitidas por la ley o por la jurisprudencia (v. gr.: intereses moratorios). (...).

Sobre este particular ha señalado la jurisprudencia de la Sala, ‘repetiendo un principio fundamental de derecho, que el perjuicio que condiciona la responsabilidad civil no es materia de presunción legal y que como derecho patrimonial que es, debe ser demandado y probado en su existencia y en su extensión por quien alega haberlo sufrido, que es quien mejor debe saber en qué consiste y cuánto lo ha afectado. Quien afirma que su demandado le ha inferido un daño por su dolo o su culpa, está obligado, si quiere que se le repare por decisión judicial, a producir la prueba de la realidad del perjuicio demostrando los hechos que lo constituyan y su cuantía, o señalando a este respecto, cuando menos, bases para su valoración’.

Por lo que el Despacho no encuentra acreditados los perjuicios solicitados por el actor, pues más allá de su dicho, no encuentra soporte de ellos, por lo que no se accederá a tal solicitud.

Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el numeral 8º 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

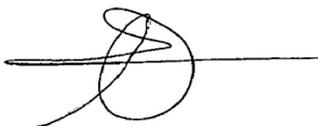
PRIMERO: DECLARAR probadas las excepciones de **“CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A., CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA AUSENCIA DE CAUSA PARA PEDIR”**, por las razones indicadas en esta providencia.

SEGUNDO: DENEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

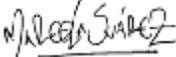


DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:
DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA

Revisó y aprobó:
DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA

<p align="center">Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p align="center">La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>13 de octubre de 2023</u></p> <p align="center"> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>