

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023089200-014-000



Fecha: 2023-10-18 20:47 Sec.día 1483

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 : 2023089200-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-3959
Demandante : JAQUELINE PEREZ SANCHEZ

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 **JAQUELINE PEREZ SANCHEZ** pretende “Que se obligue a (NEQUI Y BANCOLOMBIA), al (reintegro, devolución o cualquier otra pretensión relacionada exclusivamente con la ejecución o cumplimiento de obligaciones originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero), por la suma de (\$440.000) PESOS M/CTE. Solicito copia del video de las cámaras del cajero 7602 donde retiran mi dinero.(según Nequi Fraude).2. Esto lo pido porque el dinero estaba en la plataforma al momento de retirarme de los cajeros, yo estuve en el cajero 7602 intentando realizar el retiro no como dice Nequi que yo no estaba en el cajero, adicional si Bancolombia presta los cajeros a nequi no se está brindando ninguna protección al consumidor ya que no hay un funcionario del banco o aviso para leer donde se informe al consumidor que se tenga cuidado porque están colocando stickers sobre el teclado o cámaras para copiar los códigos o números de celulares y que se están efectuando fraudes en los retiros de nequi en sus cajeros, esto lo digo porque es la respuesta que me da Nequi que mi caso fue fraude por que obtuvieron mis datos, solicito el video donde se observa la persona que saco mi dinero del cajero 7602 , según lo

afirma nequi en su carta respuesta final, requiero copia de ese video ya que sobre los cajeros del banco del centro comercial hay cámaras grabando, para poder colocar demanda por robo contra esa persona, ya que no se cuenta con seguridad al interior del centro comercial y tampoco por parte de Bancolombia, ni información al consumidor visible para evitar estos fraudes al usar cajeros Bancolombia del centro comercial para realizar retiros de nequi” (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 29 de agosto de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, proponiendo sendas excepciones de mérito las cuales denomino *“HECHO SUPERADO Y EXCEPCIÓN GENÉRICA”*. (Derivados 006 y 007).

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.

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 allego memorial al proceso, señalando: *“Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por la cliente, encontramos que el Banco recibió de la Demandante reclamación por transacciones desconocidas afectando el saldo de la cuenta Nequi por un total de \$ 440.000. El valor total de las pretensiones de la demanda será reintegrado en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la radicación de este pronunciamiento.”* (Derivados 006 y 007)

Adicionalmente, a derivados 011 y 012 del expediente, la entidad financiera allega documento a través del cual solicita *“sentencia anticipada”* en razón a que, de acuerdo con el anexo que se adjunta al mismo, el dinero reclamado por la parte demandante fue debidamente abonado a la cuenta de su titularidad.



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE: JAQUELINE PEREZ SANCHEZ
 NIT: 37942346
 TELEFONO: 3235739198
 FAX:
 CUENTA ABONADA: 3235739198
 TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro
 BANCO: NEQUI
 BENEFICIARIO DEL PAGO:

NRO. DE PAGO 1500195341
 FECHA DE PAGO 15.09.2023
 PAGINA 3 de 7

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PFP20231955360	440.000,00-	0,00	0,00	
SUBTOTAL	440.000,00-	0,00	0,00	0,00
NETO	440.000,00-			

A partir de lo anterior, este Despacho advierte que efectivamente la parte demandada acreditó haber procedido a la devolución de la suma pretendida, y por ende, se advierte que se tendrá por probada la excepción 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

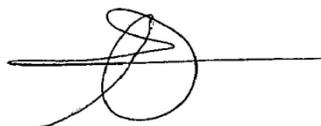
PRIMERO: DECLARAR probada la excepción de “HECHO SUPERADO”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

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

<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>19 de octubre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>