

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023086415-013-000



Fecha: 2023-10-25 13:21 Sec.día624

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 : 2023086415-013-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3834
Demandante : MARIA PROFETISA ORTEGA PORTILLO
Demandados : AV VILLAS
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el numeral 3º del artículo 278 del Código General del Proceso, el juez deberá dictar sentencia anticipada: *“3. Cuando se encuentre probada la cosa juzgada, la transacción, la caducidad, la prescripción extintiva y la carencia de legitimación en la causa”.*

En tal sentido, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente

SENTENCIA

Procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en Derecho la controversia presentada entre la señora **MARIA PROFETISA ORTEGA PORTILLO** y **BANCO AV VILLAS S.A.**, respecto de la cual cabe señalar que con la contestación de la demanda (derivado 009 del expediente), la entidad financiera formuló entre varias excepciones de mérito la que denominó como **“PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**, sobre la cual procede a pronunciarse este Despacho en aplicación de la norma en cita.

La excepción enunciada, se encuentra soportada en que la acción de protección al consumidor no fue ejercida dentro del término otorgado en el numeral tercero del artículo 58 de la Ley 1480 del año 2011, ya que entre la demandante y el Banco existió una relación contractual derivada de un contrato de cuenta ahorro programado – PLANAVAL- con destino a vivienda, el cual fue cancelado, de acuerdo con lo manifestado por el Banco, por su titular, señora **MARIA PROFETISA ORTEGA PORTILLO** *“el 27 de diciembre de 2013 con la devolución de la suma de \$3.984.476,16 como se evidencia de la solicitud de cancelación de productos, donde de manera detallada se indica que la señora ORTEGA PORTILLO hizo entrega de la libreta No. 50317 la cual había sido entregada para su manejo transaccional”*

Además de la información otorgada por la entidad financiera sobre la fecha de cancelación de la cuenta de ahorros terminada en ***6832, se debe tener presente también que la demandante manifestó en su escrito introductorio que tuvo conocimiento de la cancelación de la misma sólo hasta el mes de diciembre de 2020, debiendo concluir que, en cualquiera de los dos casos, la acción para reclamar se encontraría prescrita de acuerdo con lo establecido en la legislación colombiana que se analiza a continuación.

Sobre el particular, es menester señalar que la Ley define la prescripción como *“un modo de adquirir las cosas ajenas o de extinguir las acciones o derechos ajenos, por haberse poseído las cosas y no haberse ejercido dichas acciones y derechos durante cierto lapso de tiempo, y concurriendo los demás requisitos legales. Se prescribe una acción o derecho cuando se extingue por la prescripción”*, conforme lo dispone el artículo 2512 del Código Civil.

Sea del caso precisar que el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá – Sala Civil, dentro del proceso radicado 11001 31 99-001-2015-01185-01, Providencia del 21 de enero de 2016, siendo Magistrada Sustanciadora Julia María Botero Larrarte, indicó respecto al reconocer la caducidad de la acción:

“si bien es cierto, el numeral 3° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al cual acudió, no hace alusión a una figura en concreto, y por ende, podría decirse que se refiere a una caducidad de la acción, como en efecto se declaró; también lo es, que de forma posterior, específicamente en el numeral 6° de la misma disposición, el legislador optó por la figura de la prescripción de la acción, regulación de índole especial que debe primar ...”.

Igualmente, debe tenerse en consideración que el numeral 3, artículo 58 de la Ley 1480 del año 2011, dispone:

“Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso, deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía”.

Dicho lo anterior, visto que la presente acción corresponde a la prevista por los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, según los cuales, 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 el 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”*, la misma deberá presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato o al año en el que consumidor financiero hubiere tenido conocimiento de los hechos.

Descendiendo al caso particular, se encuentra que la demanda presentada por la señora **MARIA PROFETISA ORTEGA PORTILLO** contra **BANCO AV VILLAS S.A.** tiene por fuente un contrato de cuenta ahorro programado – PLANAVAL- con destino a vivienda terminado en el número ***6832, en virtud del cual se fincan las pretensiones de la demanda como se observa a derivado 000, pues se duele la consumidora demandante que al averiguar en el mes de diciembre de 2020 sobre la citada cuenta, y querer retirar el dinero que había en la misma, que según su manifestación era de **\$3.984.476**, fue informada sobre que dicha cuenta había sido cancelada en el mes de diciembre de 2013 con la devolución del dinero ya

mencionado, cancelación que manifiesta desconocer al igual que de la devolución del dinero, suponiendo una suplantación de su identidad para el efecto.

En este punto, es preciso señalar, que el legislador a través del inciso segundo del artículo 57 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 2° del artículo 24 de la Ley 1564 de 2012 (C.G.P.) confirió facultades jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera de Colombia, en virtud de las cuales, "(...) podrá conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público".

En ese sentido, la competencia jurisdiccional otorgada a este Despacho, es para el conocimiento de las controversias contractuales que se susciten entre un consumidor y una entidad vigilada por la Superfinanciera las cuales se refiere el citado artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, es decir aquellos asuntos donde tiene c incluyen todas las actuaciones donde se debate la responsabilidad contractual de las Entidades Vigiladas, bajo el entendido que los deberes y obligaciones de éstas son objeto de la acción de protección al consumidor como la que en este caso se debate, y por ello la alegación de cualquier incumplimiento en ese marco se encuentra sujeta a las cargas establecidas en el numeral 3° previamente recordado. Es decir que el término prescriptivo en todos los casos de competencia de este Despacho se empieza a contabilizar desde la fecha de terminación del contrato y no desde el conocimiento de los hechos que es para las otras acciones enlistadas en el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

En ese orden, téngase en cuenta que con la contestación de la demanda (derivados 008, 009 y 010) la entidad financiera allegó la documentación que da cuenta de la cancelación del producto del cual fue titular la demandante el 27 de diciembre de 2013 donde se observa la firma y huella de la misma, anexando también la prueba de la tarjeta de firmas 0636886 suscrita el mismo día de la apertura 17/04/2007 donde se pueden concatenar las firmas en ambos documentos:

		CUENTA AHORRO PROGRAMADO REGISTRO UNICO DE AHORRADORES			
APERTURA <input checked="" type="checkbox"/>	NOVEDAD <input type="checkbox"/>	No. DE REGISTRO 27247858		(DIGITE LA CÉDULA DEL POSTULANTE)	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL POSTULANTE TITULAR DE LA CUENTA <i>Mariana Ortega Portillo</i>			CEDULA DE CIUDADANIA No. 27247858		
DIRECCION <i>Carrera 2A # 16-70 B/ caja de octubre.</i>			TELEFONO 7306338		
DEPARTAMENTO <i>NARIÑO</i>		MUNICIPIO <i>Pasto</i>		CORREGIMIENTO	
INGRESOS MENSUALES TOTALES FAMILIARES → \$					
CUENTA DE AHORRO					
CUENTA DE AHORRO PLANAVAL 207	VALOR AHORRO TOTAL \$ 708000	FECHA DE APERTURA 07. 04. 07.			
PLAZO DE AHORRO PACTADO 12 MESES	CUOTA MENSUAL \$ 59000.	EN S M L M			
DEPARTAMENTO <i>NARIÑO</i>		MUNICIPIO <i>Pasto</i>			

Tarjeta de firmas No: 0636886 **AV Villas** NIT: 869.035.827-5

Cuenta Plan Aval Ahorro Programado número 202076832

APLICABILIDAD. Las cláusulas del presente otrosí serán aplicables a las cuentas de ahorro que se constituyen por el sistema de ahorro programado con el propósito de reunir ahorros destinados a la adquisición, construcción, mejoramiento, habilitación o subdivisión de vivienda a título de interés social, previo a la postulación al Subsidio Familiar.

NORMATIVIDAD. Estas cuentas se constituyen por el sistema de ahorro programado y se rigen, particularmente por las disposiciones contenidas en el Decreto 824 de 1999 y las normas que lo adicionen o reformen, y de manera general por las que figen el sistema de ahorro constante o las actividades de las Corporaciones de Ahorro en cuanto resulten pertinentes a la naturaleza de dicha modalidad de ahorro.

DEPOSITOS. Los depósitos que se realicen en la cuenta de la referencia, se realizarán de conformidad con el contenido del Reglamento de la misma, sin embargo, en el momento de la apertura el interesado deberá incluir, en el formato que para el efecto tenga establecido la Corporación, cuál es el valor mensual que depositará y el término durante el cual realizará los depósitos mensuales, o el valor que espera depositar y durante qué lapso.

Parágrafo. El tiempo convenido para el ahorro no podrá ser inferior a un año, contado en meses completos.

RETIROS. Los retiros de la presente cuenta, se regirán por las condiciones pactadas en el Reglamento de la referida cuenta, sin embargo el titular de la cuenta conoce y acepta que a partir del momento de la postulación, y mientras ésta se encuentre vigente, el ahorro será inmovilizado en la entidad.

EXONERACION DE RESPONSABILIDAD. Ni la apertura de la cuenta de la referencia, ni la suscripción del presente otrosí que modifica el contrato por el que se regula, genera para la Corporación responsabilidad alguna a efecto de que el INURBE, o quien haga sus veces, adjudique el subsidio familiar de vivienda al titular de la misma, ni compromite o alguna en la aprobación del crédito que el titular llegare a solicitar a la Corporación.

Para constancia de lo anterior se firma en Pasto a los dieciséis días del mes Pasto 17 del año dos mil catorce (abr.)

FIRMA DEL TITULAR: Maria Ortega

NOMBRE DEL TITULAR: Maria Ortega

C.C. O NIT TITULAR: 2.4247858

F-08-014-1 ORIGINAL: OFICINA - COPIA: CLIENTE

Solicitud Cancelacion de Productos

Producto	01 Cuenta de Ahorros	No.	202076832	Fecha de Solicitud	2013 / 12 / 27
Ciudad	Pasto	Nombre y Codigo Oficina	Pasto Champagnat 202	Jornada / Hora Atencion	Diurno 03:24:23
Nombre y Apellido del Titular	MARIA PROFETISA ORTEGA PORTILL			No. Documento	27247858
Direccion	KR 2 A NO 16 70 B 12 DE OCTUBR			Telefono	7306338
Entrega Libreta / Chequera ?	Si	Entrega Plastico Tarjeta ?	(aplica para Cuenta Móvil)		
Numero Libreta / Chequera :	50317				
Talon Inicial :	195881280				
Talon Final :	151003298				
Valor Saldo:	3,984,476.16				

SEÑOR CLIENTE: Por favor indique el motivo de su cancelacion

1. Con cual o cuales entidades financieras se encuentra en este momento vinculado fuera de AV Villas?

a. Banco BBVA	d. Banco de Occidente	g. GNB Sudameris	j. CitiBank	m. Bancolombia	p. Conavi
b. Colmena BCSC	e. Banco de Bogota	h. Banco Santander	k. Helm	n. Davivienda	
c. HSBC	f. Banco Popular	i. Banco Agrario	j. Colpatría	<input checked="" type="checkbox"/> Banco Caja Social BCSC	

2. A través de cual(es) producto(s) o servicio(s) esta vinculado con esa(s) entidad(es) ?

<input checked="" type="checkbox"/> a. Cuenta de ahorro	c. Cuenta Corriente	e. Credito de libre inversion	g. Credito Hipotecario	i. Tarjeta de credito
b. Cuenta de ahorro nomina	d. CDT	f. Credito de vehiculo	h. Credito Rotativo	j. Otro: _____

3. Cuales fueron los motivos por los cuales tomo la decision de cancelar su producto?

a. La compania donde trabajo cambio de entidad para pago de la nomina	e. Costos elevados en cuota de manejo	j. No percibo solidez de la entidad.
b. Cobros injustificados reflejados en los extractos	f. Me negaron un producto de credito.	k. Tasas bajas de interes en cuentas.
c. Otra entidad me ofrecio sus productos y servicios	g. Promociones en otra entidad.	l. Congestion de la oficina
d. Los empleados de las oficinas no atienden bien	h. Fallecimiento del titular de la cuenta	m. Otro: <u>No se percibe el proyecto de vivienda.</u>
	i. Tasas altas de interes en creditos	

Observaciones:

No se realizó el proyecto de visación el dinero se utilizó para un anticipo.
"El saldo actual esta sujeto a posterior calculo de los intereses generados desde la anterior facturación y que están pendientes constituyendo un mayor valor de este"

Manifiesto que el Banco me dio a conocer los beneficios, seguridades y procedimientos a seguir sobre este producto. Para todos los efectos legales, la información aquí suministrada es real y autorizo ser verificada

Atendido por: (Nombres y Apellidos) 27093963
27093963



Huella

Maria Ortega

Firma Cliente

C.C. 27247858



Firma y Sello de Visado AV Villas



Aprobado Gerente / Subgerente AV Villas

ESPACIO PARA TIMBRE DE CAJA

F-08-019-1

Original - Digitalización

Copia 1 - Cliente

TARJETA ÚNICA DE REGISTRO DE FIRMAS 0636886

Banco AV Villas
Lo Que Quieres Tener

FECHA	OFICINA	TIPO DE DOCUMENTO	No. DOCUMENTO
4/17/2007 3:11:34 PM	202	CC	27.247.858
APELLIDOS Y NOMBRES ORTEGA PORTILLO MARIA PROFETISA			
NOMBRE DE QUIEN FIRMA: <i>Maria Profetisa Ortega</i>		No. DOCUMENTO IDENTIFICACIÓN 27247858	
FIRMA <i>Maria Ortega</i>		HUELLA DACTILAR 	

Autorizo el uso de mi firma para realizar el proceso de visación en todos los productos que ofrece el Banco.

En consecuencia, se encuentra que el término para presentar la respectiva acción de protección al consumidor ya estaría prescrita, toda vez que para la fecha de presentación de la demanda -el 10 de agosto de 2023-, ya había transcurrido un periodo de tiempo superior al término del año con que cuenta este Despacho para conocer de la acción de protección al consumidor, que se reitera es de máximo de un año a partir de la terminación del contrato o desde el momento en que la demandante dice haber conocido de los hechos objeto de reclamación.

Ahora bien, visto que el citado termino prescriptivo puede ser interrumpido por las causales consignadas en los artículo 2539 del Código Civil y el inciso final del artículo 94 del Código General del Proceso, siendo estas el reconocimiento de la obligación por el deudor, expresa o tácitamente (siendo esta la interrupción natural), la demanda judicial (interrupción civil), o el requerimiento escrito realizado al deudor directamente por el acreedor, este Despacho entrará a determinar si la parte actora presentó solicitud escrita a BANCO AV VILLAS S.A. que tuviera por efecto interrumpir el fenómeno prescriptivo de la acción de protección al consumidor.

Al respecto y una vez revisado el expediente, cabe indicar que si en gracia de discusión la reclamación presentada por la demandante el 4 de diciembre de 2020, pudiere tenerse en cuenta como un requerimiento escrito del acreedor al deudor, lo cierto es que la misma fue contestada por el Banco el día 30 de diciembre de 2020, es decir solo interrumpió la prescripción entre el 4 y el 30 de diciembre de 2020.

Así las cosas, esta Delegatura concluye que para la fecha en que fue radicada la demanda, esto es para el 10 de agosto de 2023, ya había transcurrido más de un año desde la terminación de la relación contractual entre las partes el **27 de diciembre de 2013**, habiendo operado solo una suspensión de 20 días en el interregno, y por ende, se encontraba superado el término de habilitación de competencia para este Despacho al momento de presentación del libelo.

Así las cosas, conforme con lo contemplado en el artículo 58 numeral 3 de la Ley 1480 de 2011, se dará prosperidad a la excepción bajo en estudio y que fuese titulada por **BANCO AV VILLAS S.A.** como **“PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**, relevándose la Delegatura del análisis de los demás medios exceptivos propuestos tanto en la contestación de la demanda de la pasiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 282 del Código General del Proceso. Conforme con lo anterior, se denegarán las pretensiones de la demanda.

Finalmente, esta Delegatura se abstendrá de condenar en costas al no encontrarlas causadas ni comprobadas, NUM 8 artículo 365 del Código General del Proceso.

En consecuencia, 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

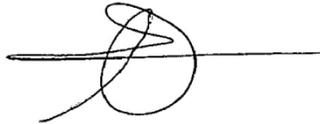
PRIMERO: DECLARAR probada la excepción que **BANCO AV VILLAS S.A.**, denominó: **“PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**, de conformidad con la parte motiva de la presente decisión.

SEGUNDO: NEGAR 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

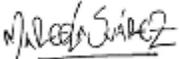
Copia a:

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>26 de octubre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>