

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023092964-016-000



Fecha: 2023-10-30 18:54 Sec.día992

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 : 2023092964-016-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-4160  
Demandante : SERGIO ANDRES URIBE ARCHILA  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones (derivados 015), 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

### I. ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor el señor **SERGIO ANDRÉS URIBE ARCHILA** pretende de **BANCOLOMBIA S.A.**:

### II. PRETENSIONES

1. "Se declare la responsabilidad de **NEQUI SA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO NIT 901.633.276-0** aliado de **GRUPO BANCOLOMBIA** al no cumplir con el requerimiento mínimo de seguridad y calidad a su cargo en los hechos ocurridos el día 19 de agosto de 2023
2. Se Condene a **NEQUI SA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO NIT 901.633.276-0** y **GRUPO BANCOLOMBIA- BANCOLOMBIA SA NIT 890.903.938-8** al reintegro de la suma de TREINTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL CIENTO TREINTA Y DOS PESOS NOVENTA Y SEIS CENTAVOS (\$32.252.132,96).
3. Se Condene a **NEQUI SA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO NIT 901.633.276-0** y **GRUPO BANCOLOMBIA- BANCOLOMBIA SA NIT 890.903.938-8**, al pago de intereses moratorios sobre la suma de TREINTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL CIENTO TREINTA Y DOS PESOS NOVENTA Y SEIS CENTAVOS (\$32.252.132,96), desde el 20 de agosto de 2023, hasta la fecha en que se efectuó el reintegro.
4. Se Condene a **NEQUI SA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO NIT 901.633.276-0** y **GRUPO BANCOLOMBIA- BANCOLOMBIA SA NIT 890.903.938-8**, el pago de la indexación de la corrección monetaria del capital de TREINTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL CIENTO TREINTA Y DOS PESOS NOVENTA Y SEIS CENTAVOS (\$32.252.132,96).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 6 de septiembre de 2023 (derivado 003) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, solicitando se declare probada la excepción denominada de "**HECHO SUPERADO**" (Derivado 012 y 013).

De las excepciones se corrió traslado a la demandante quien no se pronunció en el término previsto para ello. (Derivado 015)

## II. 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”*.

## III. CASO CONCRETO

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 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 \$32.252.132,96. El valor total de las pretensiones de la demanda, es decir, \$32.252.132,96 fue reintegrado el día 19 de septiembre de 2023 a la cuenta de ahorros de trámite simplificado terminada en \*\*5937, dado que la cuenta terminada en \*\*3181 el cliente SERGIO ANDRÉS URIBE apertura una nueva cuenta, esta es la terminada en \*\*5937 de titularidad del sr. SERGIO ANDRÉS URIBE ARCHILA y se ve reflejado bajo la denominación “REINTEGRO 19092023” tal y como se refleja en los movimientos de la cuenta que se adjunta”* documental frente a la cual no se ha presentado oposición por la parte activa,

Extracto agosto - septiembre - Nequi 3043755937 - SERGIO ANDRES URIBE ARCHILA				
Fecha	Concepto	Débitos	Créditos	Saldo Final
21/08/2023	RECARGA DESDE BANCOLOMBIA		\$ 450.000,00	\$ 450.000,00
25/08/2023	RETIRO EN CAJERO	\$ 450.000,00		\$ 0,00
18/09/2023	Reintegro 18092023		\$ 92.316,70	\$ 92.316,70
18/09/2023	Cambio de tipo de cuenta	\$ 92.316,70		\$ 0,00
18/09/2023	Cambio de tipo de cuenta		\$ 92.316,70	\$ 92.316,70
18/09/2023	Tarjeta digital	\$ 2.521,00		\$ 89.795,70
18/09/2023	IVA Sobre Comision	\$ 478,99		\$ 89.316,71
19/09/2023	Reintegro 19092023		\$ 32.252.132,96	\$ 32.341.449,67
19/09/2023	Reintegro tarjeta digital		\$ 3.000,00	\$ 32.344.449,67
19/09/2023	MARYLUZ HURTADO	\$ 32.200.000,00		\$ 144.449,67
19/09/2023	GMF	\$ 69.066,00		\$ 75.383,67

Así las cosas, en el soporte remitido por la entidad, frente al cual no se ha presentado objeción alguna por el accionante, se advierte reintegro por valor de \$32.252.132,96 realizado el 19 de septiembre de 2023, encontrando satisfecha la pretensión orientada al reintegro de las sumas sustraídas el 19 de agosto de 2023.

Sea del caso precisar que la respuesta favorable a lo pretendido le fue comunicado al demandante el 15 de septiembre de 2023, tal como se advierte de la documental aportada en los siguientes términos



En cuanto a las pretensiones orientadas al reconocimiento de intereses moratorios e indexación de la corrección monetaria del capital, basta decir, que uno y otro obedecen a la devaluación, y en ese orden de cosas son incompatibles. Por lo tanto, si se ordenara liquidación y pago de ambos rubros se estaría condenando a la entidad a un doble pago por la misma causa.

Al respecto se ha pronunciado la H Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. M.P. Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo. 19 de noviembre de 2001. Exp. 6094) precisando que: “... las tasas en cuestión, en la realidad económica actual ... son tasas positivas, en cuanto exceden –notablemente- el índice de inflación registrado, de modo que ellas cubren, in integrum, la pérdida del poder adquisitivo del dinero, pues se insiste en que el componente inflacionario es uno de los eslabones que, articulados, integra la cadena del interés bancario.

Así las cosas, verificando que la entidad vigilada reconoce y procede al pago de la operación cuestionada, pero dentro del plenario no se evidencia que se hubiese reconocido indexación de la operación desde la fecha en que fueron sustraídos los recursos esto es el 19 de agosto de 2023 y hasta la fecha en que la entidad de manera unilateral decidió abonar el cien por ciento de las sumas reclamadas, a favor del demandante 19 de septiembre de 2023, por lo que este despacho ordenara su reconocimiento y pago.



Total, Índice de Precios al Consumidor (IPC)																				
Índices - Serie de empalme																				
2003 - 2023																				
Base Diciembre de 2018 = 100,00																				
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
53.54	56.45	59.02	61.80	65.51	70.21	71.69	74.12	76.75	78.28	79.95	83.00	86.19	94.07	97.53	100.60	104.24	105.91	113.26	128.27	
54.18	57.02	59.41	62.53	66.50	70.80	72.28	74.57	77.22	78.63	80.45	83.96	90.33	95.01	98.22	101.18	104.94	106.58	115.11	130.40	
54.71	57.46	59.83	63.29	67.04	71.15	72.46	74.77	77.31	78.79	80.77	84.45	91.18	95.46	98.45	101.62	105.53	107.12	116.26	131.77	
54.96	57.72	60.09	63.85	67.51	71.38	72.79	74.86	77.42	78.99	81.14	84.90	91.63	95.91	98.91	102.12	105.70	107.76	117.71	132.80	
55.17	57.95	60.29	64.05	68.14	71.39	72.87	75.07	77.66	79.21	81.53	85.12	92.10	96.12	99.16	102.44	105.36	108.84	118.70	133.38	
55.51	58.18	60.48	64.12	68.73	71.35	72.95	75.31	77.72	79.39	81.61	85.21	92.54	96.23	99.31	102.71	104.97	108.78	119.31	133.78	
55.49	58.21	60.73	64.23	69.06	71.32	72.92	75.42	77.70	79.43	81.73	85.37	93.02	96.18	99.18	102.94	104.97	109.14	120.27	134.45	
55.51	58.21	60.96	64.14	69.19	71.35	73.00	75.39	77.73	79.50	81.90	85.78	92.73	96.32	99.30	103.03	104.96	109.62	121.50	135.39	
55.67	58.46	61.14	64.20	69.06	71.28	72.90	75.62	77.96	79.73	82.01	86.39	92.68	96.36	99.47	103.26	105.29	110.04	122.63	136.11	
55.66	58.60	61.05	64.20	69.30	71.19	72.84	75.77	78.08	79.52	82.14	86.98	92.62	96.37	99.59	103.43	105.23	110.06	123.51		
55.82	58.66	61.19	64.51	69.49	71.14	72.98	75.87	77.98	79.35	82.25	87.51	92.73	96.55	99.70	103.54	105.08	110.60	124.46		
55.99	58.70	61.33	64.82	69.80	71.20	73.45	76.19	78.05	79.56	82.47	88.05	93.11	96.92	100.00	103.80	105.48	111.41	126.03		

1,0053 factor de indexación  
32.252.132,96 valor a indexar  
32.423.648,85 valor indexado

Por tanto, la indexación sobre la suma de \$32.252.132,96 asciende a la suma de \$171.515,89, la cual deberá ser abonada a favor del demandante en la cuenta de ahorros de trámite simplificado terminada en \*\*5937 de su titularidad dentro de los 15 días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia.

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 parcialmente** la excepción propuesta por la pasiva que denominó “**HECHO SUPERADO**”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

**SEGUNDO: CONDENAR a BANCOLOMBIA S.A.** a pagar a **SERGIO ANDRÉS URIBE ARCHILA**, la indexación sobre la suma de \$32.252.132,96 desde el 19 de agosto de 2023 y hasta 19 de septiembre de 2023, por valor de \$171.515,89 mediante abono en la cuenta de ahorros de trámite simplificado terminada en \*\*5937, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria de esta sentencia. A partir de entonces se generarán intereses de mora a la tasa legalmente permitida.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por BANCOLOMBIA S.A., dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

**TERCERO: Sin** condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



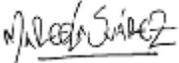
**DALIA INES LOPEZ FARFAN**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:

*Elaboró:*  
DALIA INES LOPEZ FARFAN  
*Revisó y aprobó:*  
DALIA INES LOPEZ FARFAN

Superintendencia Financiera de Colombia  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado  
Hoy 31 de octubre de 2023

  
**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario