

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023097495-014-000



Fecha: 2023-11-27 15:06 Sec.día621

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 : 2023097495-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-4402
Demandante : MARIA DE JESUS RAMOS ROMERO

Demandados : BANCOLOMBIA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al 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 escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

SENTENCIA

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.

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor instaurada a través de apoderado judicial la señora MARÍA DE JESÚS RAMOS ROMERO tiene por pretensiones que se obligue a **BANCOLOMBIA S.A.** al pago *“PRIMERO: Que se declare que la parte demandada NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO ha vulnerado los derechos que como consumidor financiero tiene mi representada. SEGUNDO: Ordenar a NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO que reintegre a mi mandante la suma de QUINIENTOS NOVENTA MIL PESOS (\$590.000), debidamente indexados. TERCERO:*

Condenar en costas a NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, en ejercicio de la Acción de Protección al consumidor prevista en el artículo 56 de la ley 1480 de 2011. (Derivado 000). Así, el conflicto gira en torno a una operación de retiro a través de cajero automático y con cargo al producto NEQUI de que es titular la señora MARÍA DE JESÚS RAMOS ROMERO en **BANCOLOMBIA S.A.**

La parte actora soporta su solicitud en cuanto a que *“1. La señora MARÍA DE JESÚS RAMOS ROMERO, es la titular de la cuenta de NEQUI, asociada al número celular ****7322. 2. El día 02 de julio del 2023, mi mandante recibe una notificación respecto de un retiro realizado de su cuenta NEQUI, por el valor de QUINIENTOS NOVENTA MIL PESOS (\$590.000). 3. La usuaria desconoce completamente dicha operación puesto que ella no la realizó. 4. No solicitó la operación del retiro de efectivo, ni recibió el código para tal finalidad. 5. La señora MARIA DE JESUS no ha perdido su teléfono celular ni compartido sus datos ni claves con terceros. 6. De forma inmediata, la señora MARIA DE JESÚS se comunica por el chat oficial de NEQUI, y realiza la respectiva reclamación por lo sucedido. 7. A su correo electrónico, llega la constancia de radicación de la petición.”* (Derivado 000), por lo que el malestar de la parte actora gira en torno a una operación desconocida.

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 15 de septiembre de 2023 (Derivado 004) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.** que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas **“HECHO SUPERADO”** soportándola en que *“Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, encontramos que el área de seguridad del Banco concluyó como favorable y susceptible de abono el dinero objeto de la presente demanda, el cual será abonado a la cuenta del demandante, en un término máximo de 5 días hábiles, posterior a la radicación de la presente contestación. Teniendo en cuenta lo anterior, el hecho que originó la demanda se superará en el momento en que mi representada realice el depósito del dinero solicitado por el demandante. Conforme a ello la acción de protección al consumidor pierde eficacia ya que, con el cumplimiento de lo solicitado, ya no hay controversia que deba ser objeto de decisión por parte de la Superintendencia. En estas condiciones, estamos en una situación en la que el proceso ya carece de objeto, resultando improcedente la pretensión de la demanda; efectivamente, desaparece el supuesto básico del cual parte la pretensión reclamada mediante la misma, por lo que me permito solicitar a la delegatura se de aplicación al Art. 278 del C. G. P. y se proceda a dictar sentencia anticipada.”* (Derivado 010 y 011).

De las excepciones se corrió traslado al demandante quien no se pronunció en el término previsto para ello.

CONSIDERACIONES

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.

Resaltándose que a través de la Circular Externa 014 de 2015, se habilitó a las entidades financieras a realizar un trámite simplificado para el ofrecimiento de contratos de cuenta de ahorros, siempre y cuando su apertura “...5.1.1. (...) *la realicen únicamente personas naturales.* 5.1.2. *Los límites a las operaciones débito, por un monto, no supere en el mes calendario 3 smmlv. 5.1.1. El saldo máximo no exceda, en ningún momento 8 smmlv y. 5.1.4. El cliente solo tenga una cuenta de ahorros con estas características en la respectiva entidad.*”, facultando la citada circular a dichos establecimientos en su numeral 5.4.1. para “*establecer un número y monto máximo de transacciones y operaciones permitidas para conservar las características previstas en el presente numeral.*”

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 el anterior contexto y analizadas en esta perspectiva las pruebas documentales allegadas por ambas partes, se puede advertir que el presente litigio se centra en determinar si existe responsabilidad contractual de **BANCOLOMBIA S.A.** en relación con el débito realizado a la cuenta de ahorros del accionante, dado que el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo cuando 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.

Por lo que encuentra el Despacho que el objeto de litigio consiste en determinar si existe responsabilidad contractual de **BANCOLOMBIA** con ocasión a la operación de retiro realizada el día el día 2 de marzo de 2023 por valor de \$590.000 con cargo al producto NEQUI terminado en el número ****7322 de que es titular la señora **MARÍA DE JESÚS RAMOS ROMERO**.

En virtud de lo anterior, para efectos de dar resolución a la controversia cabe poner de presente lo indicado por el establecimiento bancario en el escrito de contestación toda vez que **BANCOLOMBIA S.A.** indicó que: “*encontramos que el área de seguridad del Banco concluyó como favorable y susceptible de abono el dinero objeto de la presente demanda, el cual será abonado a la cuenta del demandante, en un término máximo de 5 días hábiles, posterior a la radicación de la presente contestación. Teniendo en cuenta lo anterior, el hecho que originó la demanda se superará en el momento en que mi representada realice el depósito del dinero solicitado por el demandante. Conforme a ello la acción de protección al consumidor pierde eficacia ya que, con el cumplimiento de lo solicitado, ya no hay controversia que deba ser objeto de decisión por parte de la Superintendencia. En estas condiciones, estamos en una situación en la que el proceso ya carece de objeto, resultando improcedente la pretensión de la demanda.*” (Derivado 010 y 011).

Sin embargo, revisado el expediente aún no se cuenta con una documental que constate el aludido pago. Así las cosas, si bien aún no se ha presentado en la actuación prueba válida del pago de la suma pretendida por la parte actora, si se encuentra que la parte demandada se allanó a las pretensiones de la demanda, y en consecuencia, si bien se encuentra configurada la carencia de objeto por allanamiento en las pretensiones por parte de la demandada, se le ordenará a **BANCOLOMBIA S.A.** que aporte con

destino al presente proceso copia de los soportes que acrediten el reintegro de la suma pretendida por el demandante.

Por todo lo anterior, este Despacho desde ya advierte que encuentra probada de oficio la carencia actual de objeto por proceder al allanamiento de las pretensiones de la demanda.

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

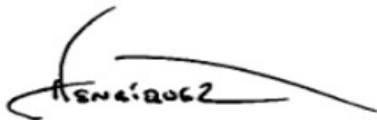
PRIMERO: DECLARAR probada de oficio carencia actual de objeto por proceder al allanamiento de las pretensiones de la demanda, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

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

TERCERA: REQUERIR a **BANCOLOMBIA S.A.** para que, en un término máximo de 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, aporte con destino al presente proceso soporte del pago por la suma de \$590.000 a favor de la señora MARÍA DE JESÚS RAMOS ROMERO.

CUARTO: Sin condena en costas.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

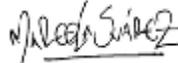
Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 28 de noviembre de 2023



MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario