

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023088915-025-000



Fecha: 2023-11-30 19:26 Sec.día 1224

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 : 2023088915-025-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3939
Demandante : NEILL JIMENEZ CONTRERAS
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

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, el señor **NEILL JIMENEZ CONTRERAS** pretende que se obligue a **BANCOLOMBIA S.A., BANCO DAVIVIENDA S.A. y TRANSFIYA** a “1. Que se obligue a la entidad que corresponda Nequi, Daviplata o Transfiya, al reintegro o devolución por la suma de (\$200.000) DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE”, a mi cuenta de Nequi. 2. El cobro del 4x1000 realizado no debe ser nuevamente cobrado en la devolución o reintegro pues el error tecnológico no debe ser cargado al usuario. 3. Que las 3 entidades prueben de manera veraz y certera que los dineros transferidos salieron o entraron a la cuenta de mi esposa pues en ningún momento ella acepto porque nunca le llego a su cuenta la transferencia y por lo tanto no pudo realizar retiro de la misma”. (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 4 de septiembre de 2023 (derivado 002) y fueron debidamente notificadas a **BANCO DAVIVIENDA S.A., a BANCO DAVIVIENDA S.A. y a ACH COLOMBIA S.A.**

Las citadas entidades contestaron en tiempo lo siguiente:

1. ACH COLOMBIA S.A.

“Ahora bien, cuando ACH Colombia tuvo conocimiento de los hechos a través de la notificación de la presente demanda, procedió a efectuar las validaciones internas referente a la transacción realizada el día 25 de julio de 2023 originada en la entidad financiera Nequi con destino a la entidad financiera Daviplata, arrojando como resultado la transacción identificada con el CUS DfN4o85LUMnvKuU6Z por valor de DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$200.000), que se encuentra en estado “Aprobada”. De las validaciones realizadas se pudo establecer que la transacción curso todo el procedimiento definido de manera exitosa por lo que los recursos fueron trasladados a la cuenta de destino en la entidad financiera Daviplata. En este sentido, se puede afirmar que se generó por parte de Transfiya orden de traslado de dineros desde la entidad origen (Nequi) hacia la entidad receptora (Daviplata). Adicionalmente no se evidenció error alguno en el procedimiento interno de la plataforma que hubiese podido ocasionar una transferencia fallida. Así mismo, dentro del trámite de la presente demanda, procedimos a confirmar con la entidad receptora de la transferencia (Daviplata), quien nos confirmó que el día 18 de septiembre de 2023 se llevó a cabo el abono en la cuenta de destino 3213932086 por un valor de \$200.000, tal como se prueba a continuación:

Tarjeta	* 8810170513213932086
Tipo de Cuenta	Todas
Miembro	
Fecha Inicio	20230918
Fecha Fin	20230918

[Consultar](#)

Transacciones de Movimiento Histórico [Página 1]										
#	Fecha del Sistema	Valor Transacción	Mensaje	Dispositivo	Transacción	Incl. Rev	Código Respuesta	Código Autorización	Origen Transacción	
1	2023/09/18	200.000,00	NORMAL	COBROS EN BATCH	AJUSTE CREDITO	No Reversada	TRANSACCION EXITOSA	909171	SIM-Manederos	

Por todo lo anterior se puede afirmar que ACH Colombia cumplió a cabalidad con el servicio Transfiya, sin que le corresponda algún tipo de responsabilidad por el abono realizado ya que ello es competencia única y exclusiva de Daviplata, entidad receptora de la transacción. Siendo así, mi representada no está llamada a responder legal ni contractualmente por las pretensiones elevadas por el demandante”. (Derivado 013 y 015)

2. BANCOLOMBIA S.A.:

3.1. HECHO SUPERADO *Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por la cliente, encontramos que el Banco recibió de la Demandante reclamación por la transacción que realizó el demandante en un envío a través de Transfiya, por valor de \$200.000 el día 25/07/2023. El cual y de acuerdo con la información recibida por el sistema, el envío quedó en estado exitoso y llegó a la cuenta destino del banco DAVIPLATA. No obstante, lo anterior el valor total de la pretensión de la demanda será reintegrado en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la radicación de este pronunciamiento”. (Derivado 014 y 016).*

La citada entidad allega de manera adicional al expediente a derivado 022, memorial a través del cual la doctora DIANA CRISTINA CARMONA VALENCIA, Representante Legal Judicial de Bancolombia S.A., manifiesta:

“(…) acredito con certificado de existencia y representación expedido por la Superintendencia Financiera, me permito de la manera más respetuosa manifestar al Despacho que en atención a las contestaciones de demanda de las entidades ACH y DAVIVIENDA en el presente proceso, y las pruebas que se aportan, es claro que para la fecha del 18 de septiembre del año 2023, BANCO DAVIVIENDA realizó el ajuste al Daviplata No. 3213932086 por la suma total de \$200.000 COP encontrando con esto la CARENIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO. En consecuencia, mi representa se abstendrá de hacer el reconocimiento al consumidor que anuncia con la contestación de la demanda, evitando con esto un doble pago del valor de las pretensiones. Pero reiterando la procedencia de la excepción propuesta en el escrito de contestación”.

3. BANCO DAVIVIENDA S.A.

“CARENIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO: (...) BANCO DAVIVIENDA en cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, una vez realizada la verificación correspondiente, para la fecha del 18 de septiembre del año 2023, procedió al reajuste del valor total de \$200.000 COP, con destino al Daviplata número 3213932086 de titularidad de la señora Jackeline Guerrero Arévalo”. (Derivados 019 y 021).

Tarjeta	8810170513213932086
Tipo de Cuenta	Todas
Miembro	
Fecha(AAAAMMDD)	
Consultar	

Transacciones de Movimiento Diario [Página 1]									
#	Fecha del Sistema	Valor Transacción	Mensaje	Dispositivo	Transacción	Incl. Rev	Código Respuesta	Código Autorización	Origen Transacción
1	2023/09/18	200.000,00	NORMAL	COBROS EN BATCH	AJUSTE CREDITO	No Reversada	TRANSACCION EXITOSA	909171	SIM-Monederos

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

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 depósito de ahorro, el cual se encuentra regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio.

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 los anteriores lineamientos, la Delegatura habiendo examinado las pruebas allegadas al plenario por parte de las entidades demandadas, ha encontrado que las pasivas acreditaron haber procedido con la devolución del dinero solicitada, y, por ende, se advierte que se tendrá probada la excepción denominada: “CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO”.

Por su lado, en relación con la pretensión relacionada con el cobro del 4x1000, es preciso aclarar que el mismo es un impuesto de carácter gubernamental, que en el presente caso es aplicado a través de la cuenta Nequi, si la cuenta del titular tiene los topes demarcados legalmente.

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

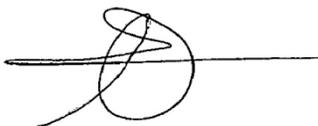
PRIMERO: DECLARAR probada la excepción denominada: “CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

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
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

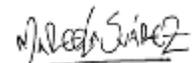
Copia a:

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>1 de diciembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>