

SUPERINTENDENCIA

DELEGATURA PARA F



Trámite: 509-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo Doc: 249-SENTENCIA ANTICIPADA  
Anexo A: 1-1- RENDIMIENTO  
Resistente: 80001 Secretaría Delegada  
Destinatario: NEP SEPMI SECRETARIA NEP EN  
Carro: Ent: Caja: Pos:  
Fecha: 27/12/2017 08:10 AM  
Radicación: 2017048999-019-000  
Sec. Dia: 81827  
Anexo: No  
Folios: 4  
Encadenado: No  
Solicitud: 2017-0746  
Teléfono: 604 02 00  
08/02/2018

80000

26 DIC 2017

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO.

Radicado interno: 2017048999  
506 Jurisdiccionales  
249 Sentencia Anticipada

Expediente: 2017 - 0746  
Demandante: MARGARITA AFANADOR VARGAS  
Demandado: BANCOLOMBIA S.A.

Encontrándose al Despacho el expediente para continuar el trámite correspondiente, se advierte que se encuentran reunidas las condiciones del inciso final del artículo 390 del Código General del Proceso, por tratarse el presente asunto de un proceso verbal sumario y resultando suficientes las pruebas allegadas con la demanda y su contestación por tanto, sin que sea necesario el decreto y práctica de nuevas pruebas, habiéndose citado las partes a la audiencia de conciliación la cual fue declarada fallida, es procedente proferir la siguiente:

#### SENTENCIA

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero, la señora **MARGARITA AFANADOR VARGAS** demandó a **BANCOLOMBIA S.A.**, solicitando, en síntesis, la devolución de la suma de \$1.400.000, la cual corresponde a una consignación que la actora había efectuado el 5 de noviembre de 2016, sin embargo, manifiesta la actora, la asesora del Banco no realizó la consignación en la cuenta de la demandante sino en la de un tercero, pretensión a la que se resiste la entidad demandada con la formulación de la excepción de mérito denominada **"INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL"**.

En el presente caso, las partes coinciden en los hechos de la demanda así como en los de la contestación que entre la demandante y **BANCOLOMBIA** se celebró un contrato de cuenta de ahorros, el cual, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio, es aquel por virtud del cual el cuentahabiente adquiere el derecho a depositar y retirar sumas de dinero durante su vigencia, así como a recibir una remuneración por los valores consignados. Por su parte, el establecimiento bancario (depositario) recibe en propiedad los dineros consignados en la cuenta de ahorros para ser reembolsados al titular de la cuenta o a su representante, quedando en todo caso en la obligación de restituir las sumas depositadas. A su vez el mencionado artículo 1396 del Código de Comercio dispone que los depósitos recibidos en cuenta de ahorros estarán representados en un documento idóneo para reflejar fielmente el movimiento de la cuenta, documento de carácter representativo que constituye plena prueba de la transacción realizada.

En el presente caso, la demandante reclama que el día 5 de noviembre de 2016, con la ayuda de una asesora del Banco se realizó una consignación por la suma de \$1.400.000, la cual debía ser consignada en la cuenta de ahorros de la demandante; indica la demandante que le suministró el número de cuenta a la asesora en un papel que le había entregado, sin embargo dicha funcionaria realizó la consignación en una cuenta diferente.

De conformidad con lo anterior, en lo que respecta a la prueba del depósito que alega la actora tuvo lugar el día 5 de noviembre, consagra en el artículo 165 del Código General del Proceso el principio de **libertad probatoria** consiste en la posibilidad de demostrar los hechos que se alegan a través de cualquier medio de prueba, y en el presente caso, advirtiendo que nos encontramos frente a la supuesta realización de una consignación en efectivo, la prueba de su realización, por excelencia, la constituye el recibo, volante o soporte correspondiente, documento en el cual se plasma con claridad que la obligación fue satisfecha.

No obstante lo anterior, es posible que el interesado acuda a otros medios probatorios para efectos de acreditar la consignación.

Al respecto, con la contestación de la demanda se allegó la investigación realizada por la entidad demandada, igualmente se trajo el registro del video de la transacción realizada por la actora el día 5 de noviembre de 2016, medios probatorios que analizados en armonía con los hechos relatados por la demandante, encuentra el Despacho que es cierto que la demandante ingresó al dispositivo electrónico acompañada de un hombre y de una asesora del Banco; se advierte que la asesora tiene un papel en la mano que consulta para realizar la operación; así mismo, se puede visualizar que la asesora deposita el dinero; sin embargo, no pude perderse de vista que una vez efectuada la operación, la asesora le entregó el recibo al hombre que ingresó con la demandante al cajero, persona que procedió a examinar el recibo sin advertir alguna irregularidad, procediendo ya los tres a retirarse del cajero electrónico.

Sobre tal punto, es preciso señalar que de conformidad con lo señalado en el artículo 56 del Decreto 2649 de 1993, en concordancia con el artículo 53 del Código de Comercio, los establecimientos bancarios, tienen la obligación de dejar constancia de las operaciones realizadas con los destinatarios de sus servicios. Así mismo, los artículos 1386 y 1396 del Código de Comercio, establecen que los recibos de consignación expedidos por el Banco y los registros hechos en los documentos que reflejen los movimientos de las cuentas de depósito abiertas en sus oficinas constituyen plena prueba de las transacciones en ellas efectuadas, de ahí que *"los formularios de consignación son documentos que cumplen una doble función, operativa para el establecimiento de crédito y de alcance probatorio para el usuario, pues las constancias que aparezcan en aquéllos permitirán que más tarde éste acredite las características de la consignación efectuada. Luego, ante dichas transacciones, el principal deber del banco consiste en expedir un comprobante que confirme la recepción del depósito, conservando el volante que servirá de soporte para el respectivo registro contable"*. (Concepto 2010024010-001 del 18 de mayo de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia).

Ahora bien, dado el interés público que cobija la voluntad bilateralmente plasmada en el contrato de cuenta de ahorros suscrito entre la consumidora y la entidad financiera, incorpora regulaciones especiales en protección del primero, que resultan de imperativo cumplimiento para estas entidades, de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, y constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos *"durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada"*, como lo establece ese mismo canon normativo.

Dentro de los mencionados deberes resulta de especial relevancia para el presente análisis, el contemplado en el literal g) del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009, consistente en *"(...) tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia"*, así como el correlativo derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literales a del artículo 5° y b artículo 7° de la Ley 1328 de 2009).

En este sentido y en ejercicio de sus obligaciones legales y constitucionales, en especial la de preservar la confianza en el sector financiero, la Superintendencia Bancaria, hoy Financiera de Colombia, en el Capítulo Décimo Segundo del Título Primero de la Circular Básica Jurídica, estableció los *"requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones"*, dentro de los cuales se encuentran los siguientes: (i) *"Dejar constancia de todas las operaciones que se realicen a través de los distintos canales, la cual deberá contener cuando menos lo siguiente: fecha, hora, código del dispositivo (...), cuenta(s), número de la operación y costo de la misma para el cliente o usuario. (...)"* (ii) *"Generar un soporte al momento de la realización de cada operación monetaria (...)"* y (iii) en tratándose de operaciones monetarias realizadas en oficinas, *"Contar con cámaras de video, las cuales deben cubrir al menos el acceso principal y las áreas de atención al público. Las imágenes deberán ser conservadas por lo menos ocho (8) meses o en el caso en que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto."*

En atención a lo anterior, advierte el Despacho que sin bien es cierto la transacción la efectuó una asesora del Banco, ella la realizó en presencia de la demandante, con el papel que contenía el número de cuenta suministrado por la misma actora y que una vez efectuada la operación, se le entregó el recibo y no manifestó oposición o el reproche que hoy demanda, por lo que



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

encuentra que el dicho de la actora no esta llamado a prosperar ante la presencia de pruebas documentales que la contradicen, y en tal sentido no cuenta esta Delegatura con elementos de convicción que le permitieran tener certeza sobre el error que alega la actora en tal consignación, siendo de carga suya tal probanza, al tenor de lo dispuesto por el artículo 1396 del Código de Comercio y el 165 del Código General del Proceso, por lo que el Despacho habrá de estarse a los registros del Banco en los cuales figura que en lo que tiene que ver con el número de la cuenta destinataria, la asesora siguió las instrucciones dadas por la demandante, sin que al momento de haberle entregado la constancia se hubiere quejado, siendo su deber verificar el éxito de la operación frente a la cual esta siendo asistida.

Puestas de esta manera las cosas, encuentra la Delegatura que la excepción propuesta por **BANCOLOMBIA S.A.**, denominada **"INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL"**, se encuentra llamada a prosperar, pues el demandante no ha demostrado, teniendo la carga probatoria de hacerlo, luego deberá negarse la declaratoria de responsabilidad que solicita.

En lo que se refiere a las costas procesales, no se impondrá condena en tal sentido, por cuanto no aparecen causadas en el presente asunto.

Conforme con las consideraciones expuestas, 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 mérito denominada **"INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL"**, por las razones expuestas a lo largo de esta decisión.

**SEGUNDO: NEGAR**, en consecuencia, las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada la presente decisión, por Secretaria archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**JORGE HUMBERTO TINJACÁ GARCÍA**  
Asesor Delegatura para Funciones Jurisdiccionales

RC-96

### NOTIFICACIÓN POR ESTADO

El auto anterior se notificó por Estado No. 231

**27 DIC 2017**

De: \_\_\_\_\_

Secretario 