

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2023085951-020-000



Fecha: 2023-11-03 17:45 Sec.día3762

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 : 2023085951-020-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3802
Demandante : LEIDY KATHERINE BUITRAGO VANEGAS
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 y el párrafo 3 del artículo 390 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, la señora **LEIDY KATHERINE BUITRAGO VANEGAS** pretende:

1. “Que se obligue a NEQUI, al (reintegro, devolución o cualquier otra pretensión relacionada exclusivamente con la ejecución o cumplimiento de obligaciones

originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero), por la suma de (\$1.000.000) UN MILLON DE PESOS M/CTE”.

(Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 18 de agosto de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a BANCOLOMBIA S.A., la cual no dio contestación a la demanda presentada.

Este Despacho citó a audiencia de conciliación a las partes a través de auto del 17 de octubre de 2023, diligencia que se llevó a cabo el 2 de noviembre de 2023.

La citada audiencia fue declarada fallida en razón a que las partes no llegaron a una fórmula de arreglo, motivo por el cual el expediente ingresó a Despacho para decidir lo que en derecho corresponde, observando 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, tal y como lo dispone el numeral 2 del artículo 278 y el parágrafo 3 del artículo 390 del Código General del proceso.

CONSIDERACIONES

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.

Sea lo primero indicar que la demandante dentro de su escrito introductorio manifiesta:

1. El día 9 de Julio del año en curso, realice una transferencia por la plataforma de NEQUI por un valor de \$1.000.000 pero coloque el numero erróneo, como a la hora me di cuenta que había colocado mal el numero ya que a la persona a la que le tenía que llegar nunca llego el dinero, inmediatamente trate de comunicarme con la persona a la cual le realice la transferencia sin tener respuesta alguna, me trate de comunicar con NEQUI, tampoco lo logre ya que era un día lunes y era festivo, estaba en el puesto de la cola 201, pero cuando ya iba en el puesto 10 se declinaba la conversación, el caso fue que ese día no logre comunicarme con ellos, al día siguiente volví a escribir a NEQUI e informe lo sucedido me dieron un numero de TICKET 25162389 después me llego un correo donde me indican que no se pudo recuperar el dinero porque la persona a la que le llego no dio autorización para hacer el movimiento de la cuenta, a lo que envió un correo electrónico al defensor@bamcolombia.com.co exponiendo el caso el día 18 de Julio me llega un correo donde me indican que el radicado para esa petición era 1000143822 en este correo me indican que tengo que esperar a que me dieran respuesta en 8 días hábiles, el 31 de Julio me llega el correo con la respuesta, que no es posible acceder a las pretensiones del cliente devolución del dinero, también indican que el receptor o titular de la cuenta había retirado los recursos de la cuenta, y también indican que en caso de que el usuario desee continuar con la reclamación, puedo

Al respecto, cabe advertir que la relación comercial establecida a partir de la operación realizada por la demandante impone entonces precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder comercial, y la ubicación en el contrato, etc. de ahí que, el literal d) del artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: “d) *Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos*”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas (párrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas aportadas, encontrando acreditado que el día 9 de julio de 2023 la señora **LEIDY KATHERINE BUITRAGO VANEGAS** procedió a realizar una transferencia por valor de \$1.000.000 a través de su plataforma Nequi, confesando que colocó erradamente el número de la cuenta a la que iba dirigido el dinero, y que, de igual forma intentó comunicarse con la persona a quien llegó la suma transferida de manera infructuosa (derivado 000).

Dentro del material probatorio allegado por la demandante junto con su escrito de demanda, se encuentra comunicación de la Defensora del Consumidor Financiero de Nequi Colombia del 13 de julio de 2023, dentro del cual se lee:

Es importante anotar que en una operación de envío existe responsabilidad de ambas partes; la responsabilidad de quien lo realiza es la verificación de los datos del beneficiario y el valor a consignar, mientras que la responsabilidad de la Entidad es acatar correctamente la orden que dicte quien realiza la operación.

4.2. Consideraciones particulares:

Según los comprobantes remitidos por Nequi Compañía de Financiamiento S.A.¹, la operación objetada fue exitosa pues llegó de forma efectiva a la cuenta 3124119522, por lo que no hay incumplimiento alguno en la obligación de la entidad de efectuar la operación de acuerdo con las instrucciones impartidas por el cliente.

Esta Defensoría debe resaltar en primer lugar que, cuando se presenta un error en una transacción, la Entidad no puede debitar de la cuenta destinataria del traslado cuestionado sin permiso del titular, ya que se trata de un derecho del cual es acreedor y se ha consolidado en su favor².

De manera adicional, señala la Defensora del Consumidor Financiero, en relación con el soporte jurisprudencial de la imposibilidad de la entidad financiera para debitar motu proprio, de la cuenta de quien recibió erróneamente el dinero transferido, lo siguiente:

² De conformidad con el criterio de la Corte Constitucional, al consignarse dinero erróneamente en la cuenta de un titular diferente a la persona a la cual se pretendía transferir originalmente los recursos, y en la medida que dicho titular se abstenga de devolver el dinero consignado por error o ya no cuente con los recursos disponibles, es necesario llevar a cabo un debate probatorio de responsabilidad en los términos definidos por la Corte Constitucional, el cual debe ser adelantado ante la justicia ordinaria acudiendo a la fiscalía general de la Nación, por el delito de aprovechamiento de error ajeno o caso fortuito, al haber dispuesto de unos dineros que no le pertenecían. [Sentencia T-219 del 17 de mayo de 1995].

Al respecto, cabe señalar que, una vez revisado en conjunto todo el material probatorio allegado a la actuación, no se logra acreditar que la transferencia a un número equivocado hubiera sido efectuada por culpa o incumplimiento del establecimiento bancario demandado, sus dependientes o corresponsales, por lo que, no obstante la manifestación efectuada por la consumidora demandante sobre que, posterior a la operación errada, se comunicó con la entidad financiera con el objeto que la misma fuera reversada, lo cierto es que, la transacción se realizó de manera voluntaria por la cuentahabiente, con sus datos seguros, pero digitando un número de destino diferente al deseado, acto frente al cual la entidad financiera ha manifestado, tanto a través de la Defensora del Usuario Financiero, como en audiencia de conciliación, haber realizado las gestiones de recuperación del valor transferido frente al titular de la cuenta destinataria, sin éxito, y tal y como ya ha sido mencionado, sin la autorización de la misma, el dinero no puede ser descontado por el banco de dicha cuenta.

En ausencia de la acreditación del incumplimiento o responsabilidad de la entidad financiera en el yerro, conforme lo dispuesto en el artículo 167 del CGP, lo que sí se observa es que la demandante no revisó el número de cuenta antes de que quedara en firme la transferencia correspondiente, debiendo atender dicho deber conforme lo señalado en el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009. La anterior circunstancia, a la luz del artículo 2357 del Código Civil, permite constatar la mediación de la culpa de la demandante en la causación del daño que reclama, al no haber revisado que el número de cuenta al cual iba a ser transferida la suma que ahora se reclama, fuera el correcto.

A este respecto vale la pena resaltar lo expuesto por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Arturo Solarte Rodríguez, en sentencia del 16 de diciembre de 2010, en el sentido que: *“el hecho o la conducta de quien ha sufrido el daño pueden ser, en todo o en parte, la causa del perjuicio que ésta haya sufrido. En el primer supuesto –conducta del perjudicado como causa exclusiva del daño-, su proceder desvirtuará, correlativamente, el nexo causal entre el comportamiento del presunto ofensor y el daño inferido, dando lugar a que se exonere por completo al demandado del deber de reparación. Para que el demandado se libere completamente de la obligación indemnizatoria se requiere que la conducta de la víctima reúna los requisitos de toda causa extraña, en particular que se trate de un evento o acontecimiento exterior al círculo de actividad o de control de aquel a quien se le imputa la responsabilidad...”*

Así las cosas, al no encontrarse acreditado algún tipo de responsabilidad contractual del banco demandado que derive en la devolución pretendida por la demandante, debe resaltarse que, dado que los recursos transferidos se encuentran en la cuenta de un tercero a raíz de la instrucción dada al Banco por parte la demandante al momento de realizar la transacción, la resolución de dicha situación frente al titular de la cuenta destinataria desborda la competencia de esta Delegatura pues, de entrar a resolver sobre el particular, se soslayarían los derechos del tercero titular de la cuenta destinataria quien no es parte del proceso, aunado a que esta Superintendencia no es la autoridad competente para endilgarle algún tipo de responsabilidad o efectuar algún tipo de orden en cabeza de este tercero.

Con base en lo anteriormente expuesto, se deberá declarar de oficio la excepción de: **“AUSENCIA DE PRUEBA DEL INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BANCOLOMBIA S.A.”**, la cual tiene por virtud negar la totalidad de las pretensiones de la demanda.

Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso.

En consecuencia, de lo 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

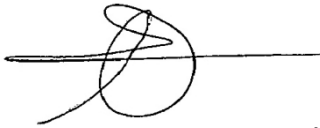
PRIMERO: DECLARAR probada de oficio la excepción de “AUSENCIA DE PRUEBA DEL INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BANCOLOMBIA S.A.”, por las razones indicadas en esta providencia.

SEGUNDO: DENEGAR 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>7 de noviembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>