

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023090097-011-000



Fecha: 2023-11-07 09:16 Sec.día332

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 : 2023090097-011-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-4025  
Demandante : MANUEL ENRIQUE RIOS MADIEDO  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular (derivado 010), 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

### ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor financiero el señor Manuel Enrique Ríos Madiedo demandó a Bancolombia S.A., pretendiendo “1. Que se me informe el número de veces que hicieron intentos de ingreso a mi cuenta Nequi el día 1 de abril de 2022, después de las 3 pm, y las validaciones de seguridad que se hicieron en el sistema, como la modalidad de acceso al mismo, ya sea mediante clave electrónica, reconocimiento facial, recuperación de clave u otro mecanismo. 2. Que se me informe en que lugares con dirección precisa o cajeros se realizaron los retiros de mi cuenta Nequi el día 1 de abril de 2022, y que permita aportar a las investigaciones de la denuncia colocada por mi persona ante la policía nacional. 3. Así mismo, que se me indique el número IMEI o identificación del dispositivo, mediante el cual se hicieron las transacciones del día 1 de abril de 2022. 4. Explicación de cómo es posible que se haya realizado retiros de mis depósitos bancarios después de las 6 pm, si se hizo suspensión del servicio telefónico o línea SIM desde las 3 pm, línea telefónica asociada a la app de NEQUI. Lo anterior, se puede verificar en la certificación del operador del servicio móvil TIGO, de suspensión de línea telefónica 318-8693192 y en la hora de los retiros realizados en mi cuenta bancaria. 5. Que se me reintegre la totalidad de los dineros hurtados de mi cuenta NEQUI con línea SIM asociada No. 318-869-3192 y la suma correspondiente a la mora de la respuesta y devolución de mis recursos por parte de NEQUI, con la tasa de interés indexada y que aplique, como es mi derecho por los perjuicios causados, a razón de la no garantía de medidas de seguridad de la entidad bancaria.” (derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura en auto admisorio del 5 de septiembre de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a Bancolombia S.A. que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas, entre otras, la excepción titulada *INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR – HECHO SUPERADO*, señalando que a manera de deferencia comercial y sin que implique

aceptación de responsabilidad alguna en los hechos objeto de la Acción de Protección de la referencia, cancelaron la suma de \$1.720.000 mediante abono en la cuenta Nequi \*\*\*\*3192 (derivado 008) y aportan el siguiente pantallazo:



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE: MANUEL ENRIQUE RIOS MADIEDO  
 NIT: 13540433  
 TELEFONO: 3188693192  
 FAX:  
 CUENTA ABONADA: 3188693192  
 TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro  
 BANCO: NEQUI  
 BENEFICIARIO DEL PAGO:

NRO. DE PAGO 1500196455  
 FECHA DE PAGO 19.09.2023  
 PAGINA 1 de 1

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PPF20231968571	1.720.000,00-	0,00	0,00	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.720.000,00-</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>NETO</b>	<b>1.720.000,00-</b>			

De las excepciones se corrió traslado a la demandante (derivado 009) quien se mantuvo silente.

### 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 las partes del litigio.

Sea lo primero indicar que la relación de las partes se circunscribe al contrato de depósito en cuenta de ahorros, que indiscutidamente vinculaba a las partes del proceso y habilita la competencia de esta Delegatura para resolver de fondo la controversia sometida a su consideración.

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: “(...) a título de atención comercial y sin que implique aceptación de responsabilidad alguna en los hechos objeto de la Acción de Protección ya referenciada, cancelo la suma de \$1.720.000 mediante abono en cuenta Nequi \*\*\*\*3192 (...)” (derivado 008).

Por lo anterior, este Despacho encuentra probada respecto de la pretensión principal de la demanda, esto es la devolución de \$1.720.000, la excepción que el banco ha denominado **INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR – HECHO SUPERADO**.

Ahora bien, comoquiera que la pasiva no se pronunció respecto de la pretensión de indexación de los dineros reclamados y los hechos objeto de litigio se presentaron el 1º de abril de 2022, independientemente de las razones por las cuales 17 meses después se realizó la devolución del dinero, se requerirá a Bancolombia S.A. que en el término de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de esta decisión, proceda a abonar a la cuenta NEQUI de titularidad del demandante los

intereses que hubieren generado los dineros reclamados en esta demanda, esto es, \$1.720.000, desde el 1° de abril de 2022 al 19 de septiembre de 2023 a la tasa de interés del producto objeto de litigio.

Por último, pasa el Despacho a pronunciarse sobre los perjuicios que pretende el demandante se le indemnicen, debiendo para dicho efecto poner de presente lo señalado por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en relación con la existencia del daño, en la Sentencia SC20448-2017 del 7 de diciembre de 2017, Radicación N° 2002-00068-01, donde indicó que:

*“Sabido es que sólo se indemniza el daño debidamente probado; pues no es admisible condenar a una persona a la reparación de los perjuicios causados por el incumplimiento contractual, si los mismos no se encuentran acreditados en legal forma.*

*En la teoría de la responsabilidad civil si bien se impone al victimario, por regla general, la obligación de resarcir a la víctima, tal compromiso surge inevitable siempre y cuando su conducta afecte, injustificada y dañinamente, la humanidad o el patrimonio de esta última. Por supuesto, en el evento de no acaecer tal hipótesis, es decir, si a pesar del comportamiento del acusado no se generó un perjuicio o una afectación dañina, simplemente, no hay lugar a la reparación reclamada. Queda así fijada la regla general en la materia de que no hay responsabilidad sin daño, aunque exista incumplimiento o infracción a un deber de conducta.*

*De tal modo, que el daño constituye un elemento nuclear de la responsabilidad civil, vale decir, su centro de gravedad, el fundamento del fenómeno resarcitorio, siendo necesarias su presencia y su justificación, para que se abra paso la indemnización de perjuicios.*

*Uno de los requisitos que debe reunir el daño es su certidumbre, es decir, que se demuestre su existencia misma; lo cual ocurre cuando no haya duda de su concreta realización. Además, es el requisito “más importante (...), al punto que, sin su ocurrencia y demostración, no hay lugar a reparación alguna” (CSJ, SC del 1° de noviembre de 2013, Rad. n.° 1994- 26630-01; CSJ, SC del 17 de noviembre de 2016, Rad. n°2000-00196-01).*

*Para que sea “susceptible de reparación, debe ser ‘directo y cierto’ y no meramente ‘eventual o hipotético’, esto es, que se presente como consecuencia de la ‘culpa’ y que aparezca ‘real y efectivamente causado’” (CSJ, SC del 27 de marzo de 2003, Rad. n.° 6879).*

*La condición de ser directo reclama, en la responsabilidad contractual, que él sea la consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento del respectivo acuerdo de voluntades, o de su cumplimiento imperfecto o inoportuno, lo que implica un análisis de la relación causal entre el hecho por el cual se responde y los daños cuyo resarcimiento se pretende.*

*Esta Corporación sobre la temática tratada, entre muchos otros pronunciamientos, ha puntualizado:*

*No en balde se exige, a título de requisito sine qua non para el surgimiento de la prenotada obligación resarcitoria, la certeza del eslabón en comento, calidad que deberá establecerse, inexorablemente, con sujeción al tamiz de la jurisdicción. **De allí que si no se comprueba o determina su existencia -como hecho jurídico que es-, a la vez que su extensión y medida, el Juez no poseerá argumento válido para fundar, en línea de principio, una condena cualquiera enderezada a obtener su resarcimiento, debiendo, en tal virtud, exonerar de responsabilidad al demandado, por más que el demandante, a lo largo de la litis, haya afirmado lo contrario, salvo las restrictas excepciones admitidas por la ley o por la jurisprudencia (v. gr.: intereses moratorios). (...).***

Sobre este particular ha señalado la jurisprudencia de la Sala, ‘repetiendo un principio fundamental de derecho, que el perjuicio que condiciona la responsabilidad civil **no es materia de presunción legal y que como derecho patrimonial que es, debe ser demandado y probado en su existencia y en su extensión por quien alega haberlo sufrido, que es quien mejor debe saber en qué consiste y cuánto lo ha afectado.** Quien afirma que su demandado le ha inferido un daño por su dolo o su culpa, está obligado, si quiere que se le repare por decisión judicial, a producir la prueba de la realidad del perjuicio demostrando los hechos que lo constituyan y su cuantía, o señalando a este respecto, cuando menos, bases para su valoración.

A partir de lo anterior, y revisado el plenario, no se encuentra prueba alguna que acredite la causación de perjuicios adicionales al demandante, pues más allá de su dicho no se encuentra soporte probatorio del mismo, por lo que no se accederá a tal solicitud.

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 parcialmente probada la excepción denominada “*INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR – HECHO SUPERADO*” respecto de la pretensión principal de la demanda, de conformidad con las razones expuestas.

**SEGUNDO: Condenar** a Bancolombia S.A. para que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta providencia, procedan a abonar a la cuenta NEQUI de titularidad del demandante los intereses que hubieren generado los dineros reclamados en esta demanda, esto es, \$1.720.000, desde el 1° de abril de 2022 al 19 de septiembre de 2023 a la tasa de interés del producto objeto de litigio.

El cumplimiento de las ordenes que se imparten 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: NEGAR** las demás pretensiones de la demanda.

**CAURTO:** Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



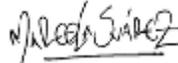
**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**  
80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*  
DARLING YARITZA VARGAS RODRIGUEZ  
*Revisó y aprobó:*  
DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado  
Hoy 8 de noviembre de 2023



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario