

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023094692-028-000



Fecha: 2023-11-27 17:16 Sec.día865

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 : 2023094692-028-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-4255
Demandante : MARIA ALEXANDRA BERNAL ZAMBRANO
Demandados : BANCO DE BOGOTÁ S.A.
Anexos :

Encontrándose al Despacho el expediente, la Delegatura observa que no se hace necesario el decreto y práctica de pruebas adicionales a las aportadas con la demanda, la contestación y las que de oficio fueron requeridas, toda vez que las mismas resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 278 del Código General del proceso, se procede a proferir la siguiente

SENTENCIA ANTICIPADA

1. ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor, la señora **MARÍA ALEXANDRA BERNAL ZAMBRANO** pretende que **BANCOLOMBIA S.A.** “que revizen [sic] el estado de esa operación y esclarezcan que paso con ese dinero de yal [sic] manera que a quien corresponda me entregue mi dinero y o aplique el pago ,como la gestión se ha hecho [sic] desde mayo y como me están reportando y trabajo para una entidad financiera es probable no me renoven [sic] contrato todo lo que suceda en mi contra sea tenido en cuenta” (derivado 000).

La demanda se admitió mediante auto del 11 de septiembre pasado (derivado 003) y fue debidamente notificada a BANCO DE BOGOTÁ S.A., que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas “**INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR**” y “**AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS ESTRUCTURALES DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL INVOCADA - AUSENCIA DE DAÑO**” (derivados 009, 011 y 012).

De las excepciones se corrió traslado al demandante (derivado 013), quien no se pronunció en el término previsto para ello. (derivado 014)

2. 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.

En este sentido, procede el despacho a evaluar el servicio financiero que la entidad demandada presta por medio del corresponsal bancario, circunstancia que habilita al demandante en su calidad de consumidor financiero en los términos de la Ley 1328 de 2009 y de la que emerge una estipulación a favor del demandante, en razón al contrato de corresponsal bancario que suscribe la entidad financiera, figura que se encuentra regulada en los artículos 2.1.6.1.2 y 2.1.6.1.3 del Decreto 2555 de 2010.

Sobre el particular, le corresponde a la entidad demandada acatar los deberes de diligencia como profesional que desarrolla la actividad financiera, quien deberá diseñar los canales para la prestación del servicio financiero; a su turno el consumidor financiero, está llamado a atender las instrucciones e informarse respecto de la utilización de los servicios, a la luz del literal d) del artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, que 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 (parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

3. CASO CONCRETO

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente aportadas, de las cuales se observa que reposa en el plenario comprobante de la transacción objeto de “reversión” o cuestionamiento, documento que fuere aportado como anexo de la demanda, donde se lee que, el día 15 de agosto de 2023 a las 15:23:04 horas se realizó un **“PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS”** por valor de \$99.865 a través del corresponsal del Banco de Bogotá S.A., identificado como punto de servicio 9988, con destino al pago de **“00000084 CLARO HOGAR”** destinado a la factura **“47580242”**, como se visualiza en el siguiente pantallazo del boucher de la transacción:



Operación frente a la cual la entidad manifestó que: *“Es cierto y se aclara, de acuerdo con la validación realizada con el área operativa de transacciones electrónicas del Banco de Bogotá, se evidencia una transacción, el día 15 de mayo de 2023 por un valor de \$99.865, la cual curso de manera exitosa, sin ningún estatus de error, como se evidencia a continuación:*

VALOR DE LA TRANSACCIÓN	CONVENIO	FECHA DE LA TRANSACCIÓN
\$99,865.00	84 - Claro Hogar	2023-05-15 3:23:03 PM

De acuerdo con lo anterior nos permitimos informar que el pago curso exitoso al producto en mención.

Fecha Transacción	Punto de Pago (Código CBI)	Terminal	No. Recibo	No. Cuenta	
2023-05-15 3:23:03 PM	18767327	29988 -	3462	821073095	
Tipo Operación	Tarjeta No.	Resultado	Autorizador Débito	Adquiriente	
Servicios Públicos	4915110114004263	0 - TRANSACCION EXITOSA	Banco de Bogotá	Credibanco	
Autorizador Crédito (Recaudador)	Fecha Compensación	Operación Débito	Valor Transacción	Seguro de Retiro	Valor Depositado
	2023-05-15	Pago servicios públicos cta corriente	\$99,865.00	\$0.00	\$0.00
Valor Vueltes	Valor Comisión	Factura No. / Cuenta Destino	Autorización	Operación Crédito	Modo de Entrada
\$0.00	\$0.00	000000000047580242	313538		Bande
Código Switch	Cajero Red	Tipo Compensación	Convenio		
54	0	1 - Canales Electronicos	84 - Claro Hogar		

De las documentales se extrae que la información coincide inequívocamente, en la fecha 15 mayo de 2023, el valor \$99.865,00, el número de autorización 313583, terminal 9988 y el convenio 84 CLARO HOGAR, la cual por demás esta soportada mediante el boucher aportado por la parte demandante.

Por tanto, la entidad propuso la excepción que denominó: **“AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS ESTRUCTURALES DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL INVOCADA - AUSENCIA DE DAÑO”** manifestando que: *“El Banco no incurrió en ningún error de conducta, o violación del ordenamiento positivo y ni siquiera de estipulación contractual alguna u omisión con cuyo comportamiento hubiese ocasionado un daño que sea así generador de responsabilidad, y consecuentemente del deber legal de indemnizar. Sin perjuicio de lo anterior, no existe un hecho culposo o conducta reprochable por parte del Banco de Bogotá del que pueda derivarse responsabilidad. Por ello, se está en ausencia de los elementos de responsabilidad, es claro que no confluyen en el presente caso los presupuestos axiológicos de la acción impetrada al no existir un hecho culposo por parte del Banco del cual puedan derivarse perjuicios para la demandante, como tampoco existe un daño y menos el requerido nexo de causalidad”*, pronunciamiento frente al que, como se mencionó líneas atrás, la parte actora no realizó ninguna manifestación en el término de traslado.

Ahora bien, para dilucidar el asunto, el Despacho de manera oficiosa procedió requerir pruebas de oficio mediante auto obrante a derivado 015 y entre otras ordenó: *“Por Secretaría elaborar oficio dirigido a CLARO COMCEL S.A.- para que dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo de esta comunicación remita: i. los soportes documentales que acrediten la reversión o aplicación a favor de la demandante del pago realizado el 15 de mayo de 2023 con desino a cancelar el servicio según referencia de pago 47580242 correspondiente al mes de mayo de 2023, según factura y soporte de transacción emitido por ACH COLOMBIA S.A. (adjuntos) ii. histórico de aplicación de pagos del servicio según referencia de pago 47580242 de titularidad de la señora MARIA ALEXANDRA*

BERNAL ZAMBRANO, desde el mes de mayo de 2023 y hasta el último aplicado a la fecha de presentación de la prueba requerida”

Requerimiento radicado ante el operador del servicio de telefónica básica conmutada - CLARO – y cuya respuesta reposa a derivado 024, según oficio identificado “CPJ – 2023 - NR - 2023-N001-E121025”, comunicación fechada el 16 DE NOVIEMBRE DEL 2023 en los siguientes términos:

*“Dando respuesta a la comunicación que se cita en la referencia, se confirma que el pago del 15 de mayo de 2023 fue reversado por la entidad bancaria, pero posteriormente, de acuerdo con la documentación enviada por parte de la usuaria, confirmamos que **hemos procedido con el abono por valor de \$ 99.685 a la cuenta 47580242.** Negrilla fuera de texto.*

Se remite relación de pagos relacionados en la cuenta hogar 47580242 desde el mes de mayo de 2023.

Por último, la información a usted entregada, junto con la presente debe ser manejada como "INFORMACION CONFIDENCIAL Y RESERVADA", bajo ese entendido y exclusivamente para los fines propios establecidos en la normatividad vigente aplicable; sin que la misma pueda ser divulgada al público en general o a terceros. Adicionalmente, y con el fin de tener una comunicación más cercana ponemos a su disposición el correo electrónico peticionesjudiciales@claro.com.co correo habilitado para recibir las peticiones judiciales.

Le reiteramos nuestro compromiso de colaboración con las instituciones del Estado.”

Respuesta respecto de la cual, la demandante no presentó ninguna objeción, así como también guardo silencio frente a las pruebas que el Despacho ordeno a su cargo: *“i. estado de cuenta (factura) del servicio claro de su titularidad correspondiente a los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2023, junto con los respectivos soportes de pago. ii. soporte documental en el que se evidencia la información remitida por CLARO COMCEL S.A. respecto a la reversión del pago realizado el 15 de mayo de 2023, iii. soporte de la reclamación presentada ante CLARO COMCEL S.A. frente a la falta de aplicación del pago realizado el 15 de mayo de 2023, iv. en caso de que ello hubiere acontecido, respuesta de CLARO COMCEL S.A. frente a su reclamación”.*

De esta manera, y con un análisis integral del material probatorio recaudado no encuentra el Despacho comprometida la responsabilidad de la entidad demandada, ni que ésta hubiese incumplido las obligaciones propias de la actividad financiera, en consecuencia está llamada a prosperar la excepción denominada por la pasiva como **“AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS ESTRUCTURALES DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL INVOCADA - AUSENCIA DE DAÑO”**, la cual tiene por virtud negar lo pretendido, razón por la que no se entrará a estudiar los demás medios de defensa alegados de conformidad a lo establecido en el artículo 282 del Código General del Proceso.

De otra parte, frente al silencio de la parte demandante respecto a la contestación de la demanda, las pruebas requeridas de oficio y las manifestaciones de CLARO COMCEL S.A., se advierte que el hecho que originó la controversia ha sido superado, en cabeza de ésta última entidad.

No se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º 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 de mérito que la parte demandada denominó “AUSENCIA DE LOS ELEMENTOS ESTRUCTURALES DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL INVOCADA - AUSENCIA DE DAÑO”, conforme a lo señalado en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: NEGAR en consecuencia las súplicas de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DALIA INES LOPEZ FARFAN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

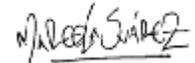
Copia a:

Elaboró:

DALIA INES LOPEZ FARFAN

Revisó y aprobó:

DALIA INES LOPEZ FARFAN

<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>28 de noviembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>