

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023098003-012-000



Fecha: 2023-11-27 18:30 Sec.día1025

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remite: 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 : 2023098003-012-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-4438
Demandante : MARIANA MONTOYA URREGO

Demandados : BANCOLOMBIA

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 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.

I. ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor la señora **MARIANA MONTOYA URREGO** pretende de **BANCOLOMBIA S.A.** que: *“desbloqueen mi cuenta para poder sacar mi dinero”* (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 19 de septiembre de 2023 (derivado 004) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, solicitando se declare probada la excepción denominada *“INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR”*, sustentada en que con el cumplimiento de lo solicitado ya no hay controversia que deba ser objeto de decisión por parte de la Superintendencia y en consecuencia solicita SENTENCIA ANTICIPADA. (Derivado 009).

De las excepciones se corrió traslado a la demandante (derivado 010) quien no se pronunció en el término previsto para ello. (Derivado 011)

II. 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.

Encuentra la Delegatura que el contrato objeto de estudio gira en torno a un contrato de depósito electrónico como se extrae de lo expuesto en la demanda y su contestación, el cual se encuentra contemplado y regulado en el artículo 2.1.15.1.1. del título 1, capítulo 1 del Decreto 2555 de 2010, producto que reviste las características de un depósito a la vista “semejable a las cuentas de ahorro, a nombre de persona natural o jurídica”.

El cual, conforme al artículo citado en precedencia dispone en el literal “a) ... debe estar asociado a uno o más instrumentos o mecanismos que permitan a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros”, relación contractual 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.

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*”.

III. CASO CONCRETO

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 la única pretensión manifiesta que: *“Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, es de anotar que mi representada informo que El inconveniente con la usuaria se presentó porque tuvo problemas para ingresar a su Nequi a través del reconocimiento facial; para solucionarlo, uno de nuestros asesores le hizo el reinicio de su biometría para que se tomara la foto nuevamente; sin embargo, por una incidencia tecnológica la usuaria no podía tomarse la foto y acceder a su aplicación. Una vez solucionado se le informó que el inconveniente tecnológico había sido solucionado; por lo cual, se le envió respuesta a la usuaria indicándole que podía continuar con el proceso que venía haciendo.”* (Derivados 012 y 013). Manifestación de la entidad frente a la que no se advierte pronunciamiento alguno.

Así las cosas, el soporte de la comunicación, que manifiesta la entidad haber remitido a la demandante, para informarla acerca del procedimiento realizado para proporcionarle nuevamente acceso a su cuenta Nequi y disponer de los recursos allí depositados, frente a los que se reitera no se pronunció la demandante, satisface la única pretensión de la demanda.

Andrés Giraldo

Asignar

Para: MARIANA MONTOYA URREGO <mary211921@gmail.com>

Mostrar menos

Hola, Mariana.

Esperamos que estés muy bien.

Vemos que ya registraste nuevamente tu reconocimiento facial, por eso, después de hacer la gestión correspondiente de tu caso, queremos contarte que tu Nequi se encuentra desbloqueado para que manejes la plata #ATuRitmo con nosotros.

Esperamos no haberte causado una mala experiencia, pero ¡Tu seguridad y confianza son lo principal! Por eso, nuestro equipo trabaja todos los días para mejorar, estar siempre disponibles para ti y darte soluciones.

Si tienes otra pregunta o quieres contarnos tu caso particular, escríbenos al chat de nuestra página web: www.nequi.com.co en el botón de 'Ayuda' o llama a la línea de atención: 300 600 0100.

Un saludo

Equipo Nequi

hace menos de un minuto

En consecuencia, al configurarse la carencia de objeto, con el cumplimiento de las obligaciones a cargo de la entidad, sustentan las razones por las que se declarará probada la excepción propuesta por la pasiva que denominó *"INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR"*

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 propuesta por la pasiva que denominó *"INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR"*, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

SEGUNDO: DECLARAR satisfecha la única pretensión de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

TERCERA: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DALIA INES LOPEZ FARFAN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

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>