

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023089079-018-000



Fecha: 2023-12-06 15:47 Sec.día 2317

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 : 2023089079-018-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-3946
Demandante : EDITH LOZANO FERNANDEZ
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular (derivados 011), 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

SENTENCIA

ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor, la señora **EDITH LOZANO FERNANDEZ** pretende que se obligue a **BANCOLOMBIA S.A.** a “*Que se obligue a (Bancolombia, Mercado Pago y PSE), la devolución de los recursos retirados de mi cuenta de ahorros y al cumplimiento de obligaciones originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero), por la suma de \$ 2.790.039 DOS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE*”. (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 4 de septiembre de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.** y a **ACH COLOMBIA S.A.**

BANCOLOMBIA S.A. que en tiempo la contestó, propone la excepción de mérito que denomino “*HECHO SUPERADO*”. (Derivado 011 y 012).

Por su parte **ACH COLOMBIA S.A.** en tiempo la contestó, propone las excepciones de mérito que denomino “*INNOMINADA O GENÉRICA, FALTA DE INTEGRACIÓN DEL LITISCONSOCIO NECESARIO POR PASIVA OMISIÓN E INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD – RESPONSABILIDAD DE CUSTODIA, GUARDA Y CONFIDENCIALIDAD DE CLAVES DE ACCESO A PRODUCTOS FINANCIEROS NADIE PUEDE ALEGAR SU PROPIA CULPA A FAVOR “NEMO AUDITUR PROPIAM TURPITUDINEM ALLEGANS*”. (Derivado 013).

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.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de Cuenta de Ahorros tipificado en el artículo 1398 del Código de Comercio, que dispone: “*Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario*”. De esta manera, el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario o a la persona que el cuentahabiente autorice, evento que configura un auténtico pago, en caso contrario, se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad.

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*”.

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 **BANCOLOMBIA S.A.** manifestó: “*Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por la cliente, encontramos que el Banco recibió de la Demandante reclamación por transacciones desconocidas afectando el saldo de la cuenta de ahorros No. 0484 por un total de \$ 2.790.039. El valor total de las pretensiones de la demanda será reintegrado en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la radicación de este pronunciamiento*”.

Posteriormente, a derivado 014 y 015 del expediente, la entidad financiera allegó memorial solicitando “sentencia escrita” con fundamento en lo siguiente: “*Laura Fernanda Quiroga Rodríguez, identificada como aparece al pie de mi firma y actuando como Representante Legal Judicial de Bancolombia S.A., me permito manifestar al despacho que el valor total de la reclamación y objeto de las pretensiones de la demanda de la referencia fue abonado a la cuenta de ahorros del cliente demandante a la cuenta de ahorros No. **0484 de titularidad de la parte actora como lo detalla el movimiento a continuación:*



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE: EDITH LOZANO FERNANDEZ
NIT: 52027552
TELEFONO: 2082540
FAX:
CUENTA ABONADA: 0484
TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro
BANCO: Bancolombia
BENEFICIARIO DEL PAGO:

NRO. DE PAGO 1500197635
FECHA DE PAGO 21.09.2023
PAGINA 5 de 5

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PFF20231998866	2.790.039,00-	0,00	0,00	
SUBTOTAL	2.790.039,00-	0,00	0,00	0,00
NETO	2.790.039,00-			

A partir de lo anterior, este Despacho advierte que efectivamente la parte demandada acreditó haber procedido a la devolución de la suma pretendida y, por ende, se advierte que se tendrá por probada de oficio la excepción de “*POR HECHO SUPERADO*”, toda vez que se reitera que el banco demandando acredita haber puesto fin al litigio mediante la satisfacción de la pretensión de la demanda.

Por su parte, **ACH COLOMBIA S.A.** dentro de la contestación de la demanda, manifestó “*Para el caso, PSE sólo es un medio por el cual el usuario se autentica con sus claves privadas y accede directamente a su Entidad Financiera. No es dueño de la información que se utiliza en las transacciones. No asume responsabilidad por el uso inadecuado de claves de los usuarios y de la información administrativa que se entregue por parte del usuario a la Entidad Financiera. Provee una conexión segura entre los usuarios, la Empresa y la Entidad Financiera. ACH COLOMBIA, en la prestación del servicio solicita información para realizar un registro de los usuarios pagadores con fines de seguridad e informativos. La Entidad Financiera es quien solicitará sus claves de acceso y transaccionales para realizar las transacciones, las mismas se realizan una vez el usuario se ha conectado a la página web de la Entidad Financiera satisfactoriamente*” (los términos y condiciones aceptados por los usuarios se encuentran expuestos en la página de registro en el portal PSE PSE - Registro Persona Natural)

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 expuesta por **BANCOLOMBIA S.A.** denominada “*HECHO SUPERADO*”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente, sin responsabilidad de **ACH COLOMBIA S.A.**

SEGUNDO: DECLARAR satisfechas las pretensiones de la demanda, conforme a las consideraciones expuestas.

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 diciembre de 2023</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>