

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023090674-016-000



Fecha: 2023-12-06 15:50 Sec.día 2324

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 : 2023090674-016-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-4053
Demandante : CINDY JOHANA GOMEZ TRILLOS
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

En atención al vencimiento del traslado de las excepciones sin que la parte demandante haya realizado algún pronunciamiento sobre el particular, 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 **CINDY JOHANA GOMEZ TRILLOS** pretende que se obligue a **BANCOLOMBIA S.A.** a *“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 (\$1.500.000) 1.500.000 PESOS M/CTE”* (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 6 de septiembre de 2023 (derivado 002) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, proponiendo la excepción de mérito que denominó “HECHO SUPERADO”. (Derivados 009 y 010).

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 ejecutar las operaciones que les corresponden en compañía de 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 ya citada, se trata de 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, como fundamento de la excepción planteada, afirma: *“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 nequi a su nombre por un total de \$1.500.000.00. 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.”*

Como soporte de lo anterior, el banco demandado procedió a aportar al proceso memorial a través del cual acredita la devolución de la suma reclamada por la parte demandante, así:



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE: CINDY JOHANA GOMEZ TRILLOS NRO. DE PAGO 1500200708
 NIT: 1065875963 FECHA DE PAGO 02.10.2023
 TELEFONO: 3172278108 PAGINA 1 de 1
 FAX:
 CUENTA ABONADA: 3183751506
 TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro
 BANCO: NEQUI
 BENEFICIARIO DEL PAGO:

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PFP20232081996	1.500.000,00-	0,00	0,00	
SUBTOTAL	1.500.000,00-	0,00	0,00	0,00
NETO	1.500.000,00-			

De manera adicional, la demandante manifiesta en comunicación allegada al expediente: *“Me dirijo a ustedes muy respetuosa para informar que he recibido el reembolso del dinero por un valor de 1.500.000 pesos, por parte del banco bancolombia “nequi”, allegando para el efecto, el mensaje recibido:*

Reporte de Pago Realizado: ☆
 PAB799816 Recibidos
 AUBANCOL@banco... 7:00 p. m. ↩️ ⋮
 para mí ▾

Bancolombia informa que el pago que se detalla a continuación se encuentra en trámite
 Cliente Pagador: 00000890903938
 BANCOLOMBIA SA
 Beneficiario del Pago: *****5963 CINDY JOHANA GOMEZ TRILLOS
 Fecha del Pago: 2023-10-02
 Referencia: 293
 Banco Destino: 000001507 NEQUI
 Tipo de Cuenta: Ahorros
 Numero de la Cuenta: *****
 Valor del Pago: 1,500,000.00 Este mensaje es informativo. Le solicitamos confirmar con su entidad financiera el estado final del pago, de lo contrario verifique con la línea 018000-912345.

Así las cosas, este Despacho advierte que efectivamente la parte demandada acreditó haber procedido a la devolución de las sumas pretendidas, y, por ende, se advierte que se tendrá por probada la excepción que la pasiva denomino “HECHO SUPERADO” toda vez que, se reitera, el banco demandando acreditó haber puesto fin al litigio mediante la satisfacción de la pretensión de la demanda.

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

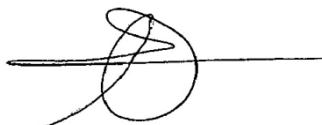
PRIMERO: DECLARAR probada la excepción que **BANCOLOMBIA S.A.** denomino "HECHO SUPERADO", de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

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

Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado
La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>7 de diciembre de 2023</u>  MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario