

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023113993-015-000



Fecha: 2023-12-11 22:33 Sec.día1340

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 : 2023113993-015-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-5288
Demandante : ROCIO DEL PILAR GAITAN CHARRY

Demandados : BANCOLOMBIA

De la revisión del expediente y en oportunidad legal, la entidad vigilada manifestó allanarse parcialmente a las pretensiones formuladas por la parte demandante, por lo que conforme lo dispone el art 98 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia a emitir sentencia anticipada, teniendo en cuenta los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor, la demandante señora **ROCIO DEL PILAR GAITAN CHARRY** pretende *1. Que se obligue al Equipo Bancolombia, a reembolsarme en la brevedad del tiempo el valor de \$100000, 2. Además de que se me responda por todas las afectaciones que esta situación me ha generado, ya que hay algunos compromisos económicos que no he podido cumplir, por lo cual me están corriendo intereses por no pagar en los tiempos estipulados, como son el pago de algunas facturas de los mis servicios públicos y de administración del conjunto en el que se encuentra ubicado el apartamento en el que resido, así como los dineros que he tenido que gastar por pagos de parqueadero y gasolina por todas las veces en que he tenido que trasladarme a las oficinas de este banco. Entre otras necesidades que no he podido cubrir a razón de que me han tenido retenido mi dinero durante ya más de dos meses, lo cual suma el valor aproximado de \$500000.* (derivado 000)

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 26 de octubre de 2023 (derivado 003) y fue debidamente notificada la entidad vigilada quien en tiempo se allanó a una de las peticiones de la parte demandante (derivado 009, 010 y 014).

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 las partes del litigio.

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”*.

III. CASO CONCRETO

Definido el servicio financiero y relación contractual entre los involucrados, el asunto objeto del litigio se circunscribe a la solicitud de reintegro de las sumas debitadas con cargo a la cuenta de ahorros No. ***1062 de titularidad de la demandante y el reconocimiento de perjuicios derivados de este, pretensiones acogidas por la entidad vigilada de manera parcial mediante el allanamiento, en los siguientes términos *Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por la cliente, encontramos que el Banco recibió de la Demandante reclamación por una transferencia que no fue exitosa por \$ 1.000.000, sin embargo, esta si genero un debito de su cuenta de ahorros No. **1062. El valor total del dinero que le fue debitado a la cliente y solicitado en la demanda será reintegrado en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la radicación de este pronunciamiento. Igualmente se indica al Despacho que tan pronto como se expida el soporte correspondiente y el extracto de los movimiento del mes del abono, se hará llegar al Despacho como prueba.* (derivados 009, 010 y 014)

La figura procesal invocada por la entidad vigilada está concebida en el art 98 del CGP, la cual reza:

“En la contestación o en cualquier momento anterior a la sentencia de primera instancia el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido.

Sin embargo, el juez podrá rechazar el allanamiento y decretar pruebas de oficio cuando advierta fraude, colusión o cualquier otra situación similar. Cuando la parte demandada sea la Nación, un departamento o un municipio, el allanamiento deberá provenir del representante de la Nación, del gobernador o del alcalde respectivo.

Cuando el allanamiento no se refiera a la totalidad de las pretensiones de la demanda o no provenga de todos los demandados, el juez proferirá sentencia parcial y el proceso continuará respecto de las pretensiones no allanadas y de los demandados que no se allanaron”.

Al respecto en providencia emitida por el órgano de cierre de la jurisdicción civil ha manifestado¹:
“(...) el allanamiento significa por antonomasia un sujetarse sin condiciones de ninguna clase, un someterse o avenirse al derecho Invocado por el actor en toda su extensión (...) por manera que sus alcances no son otros que los de un acto unilateral de carácter dispositivo (...), acto de disposición éste que producirá los efectos especiales que indica la ley (...)”.

En este sentido y para el caso en concreto, se evidencia el agotamiento de los presupuestos normativos, por lo que la conducta desplegada por la entidad vigilada se traduce en la atención parcial, expresa, inequívoca y favorable de las peticiones invocadas por la demandante.

Por lo anterior, se condenará a la entidad vigilada para que proceda a abonar la suma de \$1.000.000 en la cuenta de ahorros de esa misma entidad No. ***1062 de titularidad de la demandante señora **ROCIO DEL PILAR GAITAN CHARRY**, en su defecto, de haberse realizado el reintegro, aportar el extracto de la citada cuenta, uno u otro, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, de conformidad con las razones expuestas en precedencia.

Decantado lo anterior, pasa el Despacho a pronunciarse sobre los perjuicios que pretende la parte 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.

¹ CSJ, Sala de Casación Civil. Sentencia del 12-07-1995, MP: Jaramillo S., exp. No.4439.

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’ Subraya fuera de texto.

A partir de lo anterior, analizados los medios de prueba recopilados en la actuación, se observa que más allá del dicho de la parte actora no se encuentra acreditada la existencia del daño alegado, por lo que no hay lugar a acceder al reconocimiento de dicha pretensión.

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: Aceptar el allanamiento parcial de las pretensiones, conforme lo señalado en la parte motiva.

SEGUNDO: Condenar a la entidad vigilada para que proceda a abonar la suma de \$1.000.000 en la cuenta de ahorros de esa misma entidad No. ***1062 de titularidad de la demandante señora **ROCIO DEL PILAR GAITAN CHARRY**, en su defecto, de haberse realizado el reintegro, aportar el extracto de la citada cuenta, uno u otro, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, de conformidad con las razones expuestas en precedencia.

Se advierte a la entidad que deberá acreditar dentro de los 5 días siguientes el cumplimiento de lo ordenado, a efectos de atender lo dispuesto en el literal a numeral 11 del art. 58 de la Ley 1480 de 2011

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones de la demanda.

CUARTO: Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DALIA INES LOPEZ FARFAN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:

Elaboró:

DALIA INES LOPEZ FARFAN

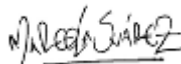
Revisó y aprobó:

DALIA INES LOPEZ FARFAN

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 12 de diciembre de 2023



MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario