

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023102751-015-000



Fecha: 2023-12-13 20:41 Sec.día1724

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 : 2023102751-015-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-4666  
Demandante : ANA BEATRIZ PINZON BETANCOURT  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

Vencido el término de traslado de las excepciones y de conformidad con las disposiciones del inciso 2° del párrafo 3° del artículo 390 del Código General del Proceso, siendo que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio, sin advertirse la necesidad de decretar ni practicar nuevas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia en aplicación de los principios de economía procesal y de prevalencia del derecho sustancial sobre lo formal, procede a proferir la siguiente,

### SENTENCIA

La señora Ana **Beatriz Pinzón Betancourt** en ejercicio de la acción de protección al consumidor financiero promovió demanda en contra de **BANCOLOMBIA S.A.**, entidad vigilada por esta Superintendencia, mediante la cual pretende: *1. Que se obligue a la entidad Nequi al reintegro, o devolución del dinero cualquier originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero, por la suma de \$ 325.000 PESOS M/CTE y 2. Quisiera que Nequi me respondiera por daños perjuicios ocasionados, pues el dinero era para cancelar un mes de pensión de colegio, de mi nieta a cargo pues con ese dinero IVA (sic) a cancelar el mes de julio debido al inconveniente no pude cancelar y desde ese momento vengo presentando un atraso en los pagos pues no cuento con más recursos por lo que me he visto perjudicada ya que no pude pagar oportunamente se han generado unos intereses por mora.*

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto fechado el 27 de septiembre de 2023 (derivado 003) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, entidad que en tiempo la contestó, solicitando se declare probada la excepción denominada de “HECHO SUPERADO” (derivados 009 y 010).

De las excepciones se corrió traslado a la demandante quien no se pronunció en el término previsto para ello. (derivados 11 y 14)

## 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 la señora **ANA BEATRIZ PINZÓN BETANCOURT** y **BANCOLOMBIA S.A.**

Encuentra la Delegatura que el contrato objeto de estudio, gira en torno al depósito electrónico de bajo monto, regulado en el artículo 2.1.15.1.2., del Decreto 2555 de 2010,

**Características del depósito de bajo monto.** Los depósitos de bajo monto son depósitos a la vista a nombre de personas naturales, con las siguientes características:

- a) El saldo máximo de depósitos no podrá exceder en ningún momento ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV).
- b) El monto acumulado de las operaciones débito que se realicen en un mes calendario no podrá superar los ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SNILMV);
- c) El depósito debe estar asociado a uno o más instrumentos o mecanismos que permiten a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros.
- d) El contrato deberá establecer de manera clara, los canales a los cuales se tendrá acceso, así como aquellos que se encuentren restringidos.
- e) El contrato podrá terminarse unilateralmente en caso de que el depósito permanezca sin fondos durante un plazo que para el efecto determinen las partes, el cual no podrá ser nunca inferior a 3 meses.
- f) El contrato deberá establecer si se ofrece o no el reconocimiento de una tasa de interés por la captación de recursos mediante los depósitos de bajo monto.
- g) El consumidor financiero solamente puede ser titular de un (1) depósito de bajo monto en cada entidad.

Relación contractual que indiscutidamente vincula a las partes del proceso y habilita la competencia de esta Delegatura para resolver de fondo la controversia sometida a su consideración.

Es del caso precisar el deber, propio de las entidades financieras, de garantizar que la ejecución de las operaciones esté 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 sometido a estudio, a partir de la valoración de las pruebas obrantes, encontrando que la entidad como sustento de la excepción denominada hecho superado argumenta que: *Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por la cliente, encontramos que el Banco recibió de la Demandante reclamación por un envío de dinero por \$325.000 que nunca llegó a su destino pero si afectando el saldo de su cuenta Nequi 305 396 41 07. 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. 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.*

Así las cosas, siendo que la contestación se radico en tiempo el 12 de octubre de 2023, una vez revisado el expediente se advierte a derivado 012 comunicación radicado el 24 de octubre de 2023, mediante la cual la entidad remite el soporte del anunciado abono:



**NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES**

**NOMBRE:** ANA BEATRIZ PINZON BETANCOURT  
**NIT:** 39615385  
**TELEFONO:** 3015540063  
**FAX:**  
**CUENTA ABONADA:** 3053964107  
**TIPO DE CUENTA:** Cuenta Ahorro  
**BANCO:** NEQUI  
**BENEFICIARIO DEL PAGO:**

**NRO. DE PAGO** 1500221615  
**FECHA DE PAGO** 20.10.2023  
**PAGINA** 1 de 1

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PFP20232210437	325.000,00-	0,00	0,00	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>325.000,00-</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>NETO</b>	<b>325.000,00-</b>			

Documental de la cual se extrae que, dentro del plazo anunciado *quince (15) días hábiles contados a partir de la radicación de este pronunciamiento*, la entidad realizó el 20 de octubre de 2023 abono por valor de \$325.000,00 con destino a la cuenta Nequi 3015540063 de titularidad de la señora ANA BEATRIZ PINZÓN BETANCOURT, comunicación sin pronunciamiento de la parte actora, dentro del término de traslado.

De conformidad con lo anterior, encuentra el Despacho razones para que declarar probada la excepción propuesta por la pasiva que denominó *HECHO SUPERADO*, teniendo por satisfecha la pretensión encaminada al reintegro de las sumas reclamadas.

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 1º de noviembre de 2013, Rad. n.º 1994- 26630-01; CSJ, SC del 17 de noviembre de 2016, Rad. n.º 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.º 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.*

*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’*

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 y aún con una interpretación a la luz del principio pro consumatore, no se encuentra acreditada la existencia del daño alegado, por lo que no hay lugar a acceder al reconocimiento de dicha pretensión.

Conforme con lo 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 demandada que denominó *HECHO SUPERADO*, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva.

**SEGUNDO: DENEGAR** las demás pretensiones de la demanda, conforme con lo expuesto en precedencia

**TERCERO:** 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>14 de diciembre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>