

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023123513-014-000



Fecha: 2024-02-05 19:35 Sec.día 1480

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 : 2023123513-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-5805  
Demandante : DILAN OSWALDO AREVALO ARIAS  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

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

### I. ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor el señor **DILAN OSWALDO AREVALO ARIAS** pretende de **BANCOLOMBIA S.A.**: (...) *que se me otorgue la devolución de mi dinero por cargo de la entidad de Nequi ya que se me desocupo mi cuenta el cual tiene una suma de \$560.000 mil pesos.*

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 6 de septiembre de 2023 (derivado 003) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, solicitando se declare probada la excepción denominada de “*HECHO SUPERADO*” (Derivado 012 y 013).

De las excepciones se corrió traslado a la demandante quien no se pronunció en el término previsto para ello.

### 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 el señor **Arévalo Arias y Bancolombia S.A.**

Encuentra la Delegatura que el contrato objeto de estudio, gira en torno al contrato de 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 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, encontramos que el Banco recibió del Demandante reclamación por unas transacciones desconocidas afectando el saldo de la cuenta de ahorros nequi No. \*\*\*9113 por un total de \$560.000.00. Por decisión comercial de la entidad que represento, 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 movimientos del mes del abono, se hará llegar al Despacho como prueba.” Manifestaciones frente a las cuales la parte activa guardó silencio (Derivados 009 y 010).

Así las cosas, para que el hecho se entienda superado ha de cumplirse la obligación a cargo de la entidad, la cual a la fecha de radicación de la contestación 4 de diciembre de 2023, aún no se había efectuado, pues bien, mediante memorial radicado el 18 de diciembre de 2023 (derivado 013) BANCOLOMBIA manifiesta que: “(...) tal como fue anunciado al dar respuesta a la demanda, el valor total de las pretensiones de la demanda fue reintegrado a la demandante con cargo a su cuenta de ahorro nequi No. \*\*\*9113 por valor de \$560.000.00, el día 13 de diciembre de 2023.”, adjuntando como prueba de su dicho el soporte del abono en la cuenta de ahorros de titularidad de la parte demandante, respecto a la cual no existe alguna manifestación de la parte activa,



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE: DILAN OSWALDO AREVALO ARIAS  
NIT: 1021512729  
TELEFONO: 3133929113  
FAX:  
CUENTA ABONADA: 9113  
TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro  
BANCO: NEQUI  
BENEFICIARIO DEL PAGO:

NRO. DE PAGO 1500253543  
FECHA DE PAGO 13.12.2023  
PAGINA 1 de 1

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PPF20232540575	560.000,00-	0,00	0,00	
SUBTOTAL	560.000,00-	0,00	0,00	0,00
NETO	560.000,00-			

Así las cosas, revisado el plenario se advierte que la parte demandante es titular de la cuenta Nequi No. 3133929113, de lo que se desprende que el soporte remitido por la entidad como prueba del abono realizado el 13 de diciembre de 2023 por valor de \$560.000 satisface la única pretensión de la demanda, configurándose la carencia de objeto, razones por las que se declarará probada la excepción propuesta por la pasiva que denominó “HECHO SUPERADO”

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 “**HECHO SUPERADO**”, 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>6 de febrero de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>