

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023120313-014-000



Fecha: 2024-02-07 13:24 Sec.día4273

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 : 2023120313-014-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-5648
Demandante : PAOLA ANDREA CANDAMIL TOVAR

Demandados : BANCOLOMBIA

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 ANTICIPADA

I. ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor la señora **PAOLA ANDREA CANDAMIL TOVAR** pretende de **BANCOLOMBIA S.A.**: 1. Que se **DECLARE** a la entidad **BANCOLOMBIA S.A.**, responsable del incumplimiento del contrato de cuenta de ahorro por la negligencia en los protocolos de seguridad del banco. 2. Que como consecuencia de lo anterior se **ORDENE** a la entidad **BANCOLOMBIA S.A.**, al reintegro de los dineros que de manera fraudulenta fueron utilizados para la realización de compras en la plataforma **AMAZON**, por la suma de **UN MILLÓN CIENTO TREINTA Y TRES MIL SETECIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M/CTE (\$1.133.732)**. 3. Que se **INVESTIGUE** y declare que las transacciones señaladas obedecen a un hecho fraudulento, que debió ser previsible para **BANCOLOMBIA** y su sistema de seguridad bancaria, y que se aparta de mi alcance y responsabilidad dominar, razón por la cual rechazo categóricamente que deba yo asumir los perjuicios derivados de esta conducta omisiva e irresponsable por parte de la entidad bancaria. 4. Que se **DECLARE** cierta la postura abusiva y dominante de la entidad **BANCOLOMBIA S.A.**, en consideración a lo sucedido con mis estados financieros, los cuales han sido accedidos abusivamente ante la parca gestión de dicha entidad, en la que he depositado por más de quince años, no solo mi dinero, sino también mi confianza en su nombre, tecnología y seguridad. 5. Que se **DECLARE** cierta la postura abusiva y dominante de la entidad **BANCOLOMBIA S.A.**, respecto del trato

despectivo e indigno sobre mi persona al emitir una respuesta tan escueta e irresponsable a mí, absolutamente justificada, reclamación. 6. Que se REPRUEBE la condición abusiva de la entidad BANCOLOMBIA S.A. en mi caso, en virtud del amparo de la Constitución Política, la Ley Colombiana que regula su ejercicio comercial y las demás normas existentes.” (Derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto del 9 de noviembre de 2023 (derivado 003) y fue debidamente notificada a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en tiempo la contestó, solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas: *“HECHO SUPERADO”*; *“IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CONTRA BANCOLOMBIA”* y la *“GENERICA”* (Derivado 009 y 010).

De las excepciones se corrió traslado a la demandante (derivado 011) quien no se pronunció en el término previsto para ello. (derivado 013)

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 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”*.

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 denominada HECHO SUPERADO y en relación con las pretensiones propuestas manifiesta 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 tres transacciones desconocidas afectando el saldo de la cuenta de ahorros No. ***0336 por un total de \$1.133.732.00. 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. Teniendo en cuenta lo anterior, el hecho que originó la demanda se supera en el momento en que se*

reintegra el valor objeto de reclamación y se acredita en la cuenta del demandante, sin que quede saldo por pagar a cargo mi representada. Conforme a ello la acción de protección al consumidor pierde eficacia ya que con el cumplimiento de lo solicitado ya no hay controversia que deba ser objeto de decisión por parte de la Superintendencia.” Manifestaciones respecto a las cuales la parte activa no se pronunció dentro del término previsto para ello.

Así las cosas, para que el hecho se entienda superado ha de cumplirse la obligación a cargo de la entidad, actividad que, a la fecha de radicación de la contestación, 27 de noviembre de 2023, no se había cumplido.

No obstante, mediante memorial radicado el 5 de diciembre de 2023 (derivado 012) BANCOLOMBIA aporta soporte del abono por valor de \$1.133.732 realizado el día 01 de diciembre de 2023 con cargo a la cuenta de ahorros No. ***0336, de titularidad de la señora **CANDAMIL TOVAR**:

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PPF20232486537	1.133.732,00-	0,00	0,00	
SUBTOTAL	1.133.732,00-	0,00	0,00	0,00
NETO	1.133.732,00-			

Cod. Trn.	Transacciones	Fecha Efec. mm/dd	Fecha Vinc. mm/dd	Numero Cheque	Valor	ofi. org.
2261	PAGO DE PROV BANCOLOMBIA SA	12/01	12/01		1.133.732,00	812

Consecuencia de lo anterior, la entidad solicita que el Despacho “(...) proceda a dictar sentencia anticipada conforme el numeral 2 del art. 278 del CGP, que señala que el Juez deberá dictar sentencia anticipada, total o parcial cuando no hubiere pruebas por practicar”, documentales frente a las cuales no se ha presentado algún pronunciamiento por parte de la demandante.

Así las cosas, revisado el plenario la demandante manifiesta ser titular de la cuenta de ahorros No. 03-36, de lo que se desprende que el soporte remitido por la entidad como prueba del abono realizado el 1 de diciembre de 2023, dentro del plazo anunciado en la contestación, por valor de \$1.133.732,00 en la cuenta de ahorros de la demandante, satisface la pretensión económica de reintegro, configurándose la carencia de objeto, razones por las que se declarará probada la excepción propuesta por la pasiva que denominó “HECHO SUPERADO” relevándose el Despacho del estudio los demás medios exceptivos.

Ahora en cuanto las pretensiones encaminadas a la sanción de la entidad, es del caso precisar que en todo caso esta Delegatura no resulta competente para tramitar reclamaciones administrativas, por cuanto tal materia desborda el ámbito jurisdiccional estrictamente contractual al que se encuentra sometido su accionar y vulneraría el principio de independencia que la identifica, “frente a las demás áreas encargadas del ejercicio de las funciones de supervisión e instrucción”, como lo establece el parágrafo del artículo 57 de la Ley 1480 de 2011. De otra parte, no advierte la Delegatura configurados los presupuestos para la procedencia de sanciones previstos en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

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 satisfechas las pretensiones 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>8 de febrero de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>