

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023100183-024-000



Fecha: 2024-02-09 21:09 Sec.día1602

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 : 2023100183-024-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-4563
Demandante : 3MC LOGISTICS S.A.S.
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 278 y el párrafo 3 del artículo 390 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, **3MC LOGISTICS S.A.S.** pretende:

1. *“Que se obligue a BANCOLOMBIA a responder de forma clara y concisa dando a conocer el medio por el cual fue contactada la señora y la respuesta que ella dio al momento de solicitarle el reembolso del dinero.*
2. *Que se obligue a BANCOLOMBIA al reintegro de la suma transferida \$ 30.000.000 ya que se les notificó inmediatamente lo sucedido a lo cual pudieron realizar una reversión del saldo y no lo hicieron porque la entidad no maneja los movimientos en tiempo real, a lo cual tuvimos que esperar 24 horas para interponer la denuncia tiempo en que la titular pudo disponer del saldo en su cuenta”. (Derivado 000).*

La demanda se admitió por parte de esta delegatura mediante auto del 21 de septiembre de 2023 (derivado 003) y fue debidamente notificada a BANCOLOMBIA S.A., que en tiempo la contestó, solicitando

se declaren probadas las excepciones denominadas **“INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”**, indicando:

*“(…) se evidencia el incumplimiento de los deberes elementales y de conocimiento respecto al producto financiero con el cual se vinculó a BANCOLOMBIA S.A, al tenor del literal b) del artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, que establece como buena práctica del consumidor: **“informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.**”* (Negrillas y subrayado fuera del texto), práctica que fue omitida en el presente caso por parte del accionante, al no verificar los datos de la transacción antes de su confirmación:

9. Cuando realices operaciones a través de los canales que el Banco ha puesto a tu disposición, debes verificar, antes de abandonar el canal que la información que registraste o suministraste corresponda con la contenida en el comprobante y, tratándose de canales físicos, no deberás retirarte del lugar antes de efectuar dicha validación, de lo contrario, el Banco entenderá que la operación fue efectuada según tus indicaciones.

De las excepciones se corrió traslado al demandante, quien no se pronunció al respecto.

Se llevó a cabo audiencia de conciliación de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 372 del CGP en concordancia con el artículo 392 del mismo código, la cual debió ser declarada fallida en razón a que las partes no acordaron una fórmula de arreglo.

Dentro de la diligencia, este Despacho solicitó las siguientes pruebas de oficio:

1. Copia del contrato de los productos financieros, tanto de origen como de destino de la transferencia en litigio.
2. Certificación de la hora y fecha en la que el demandante informó a la entidad financiera lo narrado en la demanda, para lo cual deberá aportar registro de llamada y/o la comunicación, dependiendo el caso.
3. Documentos que den cuenta de la gestión realizada por la entidad financiera desde el momento en el que se dio noticia de la transferencia, ante el titular del producto donde se depositaron los recursos, la fecha de la gestión, fecha y hora del retiro de los recursos, si lo hubo, y el estado actual del producto.
4. Extractos de ambos productos desde fecha de los hechos”.

La pasiva allegó las pruebas solicitadas dentro del término otorgado.

CONSIDERACIONES

De conformidad con los artículos 57 de la ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva *“las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.”*, en ejercicio de la Acción de Protección al consumidor prevista en el artículo 56 de la ley 1480 de 2011.

Sea lo primero indicar que la transferencia efectuada por la sociedad demandante como se constata a derivado 000 fue realizada con el lleno de los requisitos y datos seguros, errando, según lo narrado en el escrito introductorio, en la digitación del número de la cuenta de ahorros receptora del dinero.

De manera adicional, dentro de las pruebas allegadas por solicitud oficiosa de este Despacho, la pasiva adjuntó la gestión realizada, una vez la parte activa informó acerca del error (un día después del hecho), frente a la titular de la cuenta destinataria del dinero objeto de litigio, sin que, a la fecha de envío de la prueba, la misma hubiere contestado los mensajes enviados por la entidad financiera, así como los extractos de las cuentas tanto originaria como receptora, observando que, efectivamente, el dinero ingresó a la misma.

No obstante, es de advertir que la entidad financiera no está autorizada a retirar recursos de una cuenta de ahorros sin la autorización de su titular, motivo por el cual la gestión mencionada en el aparte anterior es crucial para demostrar su diligencia legal y contractual frente a los hechos narrados en la demanda.

Al respecto, cabe señalar que una vez revisado en conjunto todo el material probatorio allegado a la actuación, no se logró acreditar que dicha transferencia se hubiere efectuado a ese número de cuenta bancaria por culpa o incumplimiento del establecimiento bancario demandado, por lo que la parte actora no cumplió con la carga probatoria establecida en el artículo 167 del Código General del Proceso, según el cual: *“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”*.

En ausencia de la acreditación de tal incumplimiento, lo que si se observa es que la demandante no revisó el número de cuenta antes de que quedara en firme la transferencia correspondiente debiendo atender dicho deber, conforme lo señalado en el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009. La anterior circunstancia, a la luz del artículo 2357 del Código Civil, permite constatar la mediación de la culpa de la demandante en la causación del daño que reclama, al no haber revisado que el número de cuenta al cual iba a ser trasferida la suma que ahora se reclama, fuera el correcto.

De ahí que, el literal d) del artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: *“d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos”*, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas (parágrafo del artículo 11 Ley 1328 de 2009).

Vale la pena resaltar lo expuesto por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Arturo Solarte Rodríguez, en sentencia del 16 de diciembre de 2010, en el sentido que: *“el hecho o la conducta de quien ha sufrido el daño pueden ser, en todo o en parte, la causa del perjuicio que ésta haya sufrido. En el primer supuesto –conducta del perjudicado como causa exclusiva del daño-, su proceder desvirtuará, correlativamente, el nexa causal entre el comportamiento del presunto ofensor y el daño inferido, dando lugar a que se exonere por completo al demandado del deber de reparación. Para que el demandado se libere completamente de la obligación indemnizatoria se requiere*

que la conducta de la víctima reúna los requisitos de toda causa extraña, en particular que se trate de un evento o acontecimiento exterior al círculo de actividad o de control de aquel a quien se le imputa la responsabilidad...”

Así las cosas, al no encontrarse acreditado algún tipo de responsabilidad contractual del banco demandado que derive en la devolución pretendida por el demandante, debe resaltarse que dado que los recursos transferidos se encuentran en la cuenta de un tercero a raíz de la instrucción dada al Banco por parte la demandante al momento de realizar la transacción; la resolución de dicha situación frente al titular de la cuenta destinataria desborda la competencia de esta Delegatura pues, de entrar a resolver sobre el particular, se soslayarían los derechos del tercero titular de la cuenta destinataria quien no es parte del proceso, aunado a que esta Superintendencia no es la autoridad competente para endilgarle algún tipo de responsabilidad o efectuar algún tipo de orden en cabeza de este tercero.

Con base en lo anteriormente expuesto, se deberá declarar de oficio la excepción de: **“INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”**, la cual tiene por virtud negar la totalidad de las pretensiones de la demanda, por lo que se releva el Despacho entonces del estudio de los demás medios exceptivos conforme lo dispuesto en el artículo 282 del Código General del Proceso.

Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso.

En consecuencia, de 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,

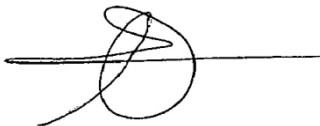
RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR probada de oficio la excepción de **“INCUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCION PROPIA POR PARTE DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”**, por las razones indicadas en esta providencia.

SEGUNDO: DENEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.



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

<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>12 de febrero de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>