

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2023103106-024-000



Fecha: 2024-02-12 09:10 Sec.día143

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 : 2023103106-024-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA
Expediente : 2023-4689
Demandante : EUDILIA FLOREZ CONTRERAS
Demandados : BANCOLOMBIA
Anexos :

Encontrándose al Despacho el expediente, la Delegatura observa que no se hace necesario el decreto y práctica de pruebas adicionales a las aportadas con la demanda, la contestación y las que de oficio fueron requeridas, toda vez que las mismas resultan suficientes para resolver de fondo el asunto, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 278 del Código General del proceso, se procede a proferir la siguiente

SENTENCIA ANTICIPADA

I. ANTECEDENTES

La demandante promovió demanda en ejercicio de la acción de protección al consumidor en contra de la entidad vigilada por esta Superintendencia, mediante la cual pretende:

1.- **Sírvase declarar a la entidad BANCOLOMBIA responsable de la pérdida del monto que asciende a \$2.000.000 los cuales fueron embolados debido a su negligencia y omisión para suministrar información a tiempo y realizar actuaciones que permitieran regresar el dinero a mi cuenta.**

2.- **Sírvase ordenar a la entidad BANCOLOMBIA me respondan por el monto extraviado, es decir, la suma de \$2.000.000 y que sean consignados a mi cuenta bancaria numero 67721281776 en la mayor brevedad posible**

La demanda fue admitida (derivado 003) y notificada a la entidad demandada, quien contestó en oportunidad proponiendo excepciones de mérito que denominó *IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CONTRA BANCOLOMBIA; CUMPLIMIENTO CABAL DEL CONTRATO;*

AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCOLOMBIA S.A. EN LOS PRESUNTOS PERJUICIOS RECLAMADOS POR LA DEMANDANTE; IMPOSIBILIDAD DE ACOGER CONDENA POR PERJUICIOS; INEXISTENCIA DEL DAÑO PRETENDIDO; CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA; CONFESIÓN DE LA PARTE DEMANDANTE y LA GENERICA.

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora (derivado 011), quien no se pronunció al respecto (derivado 012)

II. 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.

Verificada la existencia de los presupuestos procesales y siendo competente la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, pasa a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre la demandante señora EUDILIA DEL CARMEN FLÓREZ CONTRERAS con BANCOLOMBIA S.A.

Como punto de partida, es del caso señalar que, de acuerdo con lo indicado en demanda y contestación las partes no discuten que la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de cuenta de ahorros o depósito irregular de dinero contemplado y regulado en los artículos 1396 a 1398 del Código de Comercio y 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

El producto financiero que involucra a las partes se encuentra regulado en el artículo 1398 del Código de Comercio prefigura la responsabilidad del Banco, 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 financiero 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.

Al respecto, cabe advertir que la relación comercial establecida a partir de dicha operación impone entonces precisos deberes de diligencia a las partes contratantes, determinados por aspectos tales como la utilidad que éste les reporta, experiencia, profesionalismo, poder comercial, y la ubicación en el contrato, etc. 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).

III. CASO CONCRETO

Bajo los anteriores lineamientos, la controversia planteada se circunscribe en verificar si están dados los presupuestos de la responsabilidad contractual a BANCOLOMBIA S.A. generada por la transferencia de \$2.000.000 efectuada por la parte demandante el 6 de septiembre de 2023 con cargo a los recursos

depositados en la cuenta de ahorros terminada en ***1776 de su titularidad con destino a la cuenta de ahorros terminada en el número ****0680 de titularidad de un tercero, ambas cuentas de la misma entidad demandada.

Para la resolución del litigio, téngase que la parte actora manifiesta en los hechos 1 y 2 del escrito de demanda:

PRIMERO: El día miércoles 6 de septiembre de 2023, siendo las 12:13 PM, procedía a llevar a cabo una transferencia por valor de \$2.000.000, a una cuenta bancaria de BANCOLOMBIA que necesitaba realizar.

SEGUNDO: Por error personal o por equivocación mía, al escribir la cuenta en la aplicación, me confundí y anoté el último dígito mal, es decir, no transferí los \$2.000.000 a la cuenta que debía hacerlo, sino a una equivocada con número 7390000680.

Una vez revisado en conjunto el material probatorio allegado a la actuación, no se logró acreditar que la transacción se hubiere efectuado por culpa o incumplimiento del establecimiento bancario demandado, sus dependientes o corresponsales, lo anterior teniendo en cuenta que la consignación cursó, de conformidad con lo relatado, por un error de la demandante al momento de digitar los datos de número de cuenta y emitió la orden de envío de los recursos.

De lo expuesto, no se advierte del acervo probatorio algún incumplimiento del banco, o que por su intervención, los recursos se hubieren destinado a una cuenta diferente a la ordenada por la demandante, por el contrario de la revisión de las comunicaciones telefónicas aportadas por la entidad demandada, lo que se deduce es que la demandante estuvo enterada de su propio error desde el mismo momento de realizar la transacción, y que una vez enterada la entidad financiera procedió a comunicarse con el titular de la cuenta de destino, quien guardó silencio al respecto, con ello se evidencia que el detrimento patrimonial sufrido por la demandante deviene de su propio actuar, por lo que tendrá las acciones extracontractuales para recuperarlo.

Sumado a ello se observa es que la demandante se equivocó al digitar el número de la cuenta destino, error que no fue advertido antes de emitir la orden de envío que dejó en firme la consignación 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 intervención directa de la demandante en la causación del daño que reclama, al no haber verificado la información de destinatario y número de cuenta, previo a ser transferida la suma que ahora pretende le sea reintegrada por parte de la entidad demandada.

A este respecto 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 nexo 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...”*

De otra parte, es del caso precisar que esta Delegatura no tiene la competencia para intervenir ante el tercero titular de la cuenta destinataria de los recursos y la disposición que este haya realizado de los

mismos, pues, de entrar a resolver sobre el particular, soslayaría los derechos de aquel, como quiera que no es parte en este proceso, aunado a la falta de competencia de esta Superintendencia para endilgar responsabilidad diferente a la derivada de la relación contractual *entre los consumidores y las vigiladas*.

Con base en lo anteriormente expuesto, se declarará probada la excepción propuesta por la pasiva que denominó: “*CUMPLIMIENTO CABAL DEL CONTRATO*”, negando en consecuencia la totalidad de las pretensiones de la demanda, relevándose el Despacho 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 8º 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 la excepción propuesta por la pasiva que denominó: “*CUMPLIMIENTO CABAL DEL CONTRATO*”, por las razones indicadas en esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR las pretensiones de la demanda.

TERCERO: Sin condena en costas

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DALIA INES LOPEZ FARFAN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:

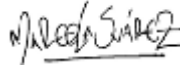
DALIA INES LOPEZ FARFAN

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 13 de febrero de 2024



MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario