

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023136937-015-000



Fecha: 2024-02-12 12:01 Sec.día814

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 : 2023136937-015-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-6566
Demandante : PAULA LORENA AYA PARRA

Demandados : BANCOLOMBIA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al 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 escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal y el derecho fundamental de acceso efectivo a la administración de justicia en obtener una pronta decisión.

SENTENCIA

Mediante escrito, la señora **PAULA LORENA AYA PARRA** demandó a **BANCOLOMBIA**, a efectos de que proceda a “*En virtud de los hechos presentados y con el respaldo de las leyes que protegen a los consumidores, tales como la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor, el Decreto 587 de 2016, la Circular Externa 052 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Ley 1266 de 2008 - Habeas Data, solicito formalmente a NEQUI que asuma la responsabilidad integral por el hurto ocurrido en mi cuenta, incluyendo la devolución total del monto sustraído de \$3.868.000, más los intereses del 3% generados por el crédito bancario que tuve que adquirir como consecuencia directa de este incidente. Además, insto a NEQUI a revisar y mejorar sus protocolos de seguridad para prevenir futuros incidentes similares y a proporcionar una compensación adecuada por el daño financiero y emocional causado por esta situación. La pronta atención a esta solicitud es crucial para restablecer mi confianza en NEQUI y salvaguardar los derechos y bienestar de los usuarios.*”

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 20 de diciembre del 2023 (derivado 003) y fue debidamente notificada BANCOLOMBIA S.A., que en termino la contesto, solicitando

se declare probada, entre otras, la excepción denominada HECHO SUPERADO pues una vez finalizado el proceso de verificación y de investigación por parte de la entidad financiera la información suministrada por el cliente, a título de atención comercial, procede a hacer la respectiva devolución del valor total de la pretensión a la cuenta de ahorro ***0855 de titularidad de la demandante por valor de \$ 3.868.000.00, véase la imagen que adjunta la entidad demandada como comprobante del pago realizado el 17 de enero del 2024 (derivado 010)



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE:	PAULA LORENA AYA PARRA	NRO. DE PAGO	1500017752
NIT:	1125293602	FECHA DE PAGO	17.01.2024
TELEFONO:	3502830855	PAGINA	1 de 1
FAX:			
CUENTA ABONADA:	3502830855		
TIPO DE CUENTA:	Cuenta Ahorro		
BANCO:	NEQUI		
BENEFICIARIO DEL PAGO:			

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PFP202499450	3.868.000,00-	0,00	0,00	
SUBTOTAL	3.868.000,00-	0,00	0,00	0,00
NETO	3.868.000,00-			

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora el cual venció en silencio, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, y frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales.

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 quienes son aquí parte.

Al respecto, no se discute que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de depósito en 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. Para lo que interesa al proceso, el artículo 1398 del Código de Comercio prefigura la responsabilidad del Banco, al establecer que: "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.

De lo anterior lo anterior, y en cuanto a la pretensión habiendo atendida favorablemente a la señora **PAULA LORENA AYA PARRA**, se declarará probada la excepción propuesta por la pasiva que denomino HECHO SUPERADO sin que haya lugar a efectuar un pronunciamiento de los demás medios exceptivos formulados por la pasiva, teniendo por satisfechas las pretensiones de la demanda.

Finalmente, respecto de los intereses reclamados en consideración a un crédito que la circunstancia expuesta generó, no se evidencia dentro del plenario pruebas que conlleven a la convicción jurídica para su reconocimiento. Recordemos que la afirmación en el marco de un proceso no exime a quien los reclama acreditar la certeza, existencia y entidad de los perjuicios reclamados.

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...”*

En este sentido, se acredita que pese a la circunstancia de inseguridad sufrida por el demandante, la entidad procedió a reconocerle la suma afecta y que reclama, constituyéndose en un hecho superado.

DECISIÓN

Por 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 HECHO SUPERADO, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR
80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

Revisó y aprobó:

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<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>13 de febrero de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>