

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2023139405-013-000



Fecha: 2024-03-08 19:09 Sec.día198312

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 : 2023139405-013-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-6752  
Demandante : LUZ ELIANA FUENTES PATIÑO  
  
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 **LUZ ELIANA FUENTES PATIÑO** demandó a **BANCOLOMBIA**, a efectos de que proceda a *“Debido a la vulnerabilidad y la nula actuación de los protocolos de seguridad de la entidad financiera Bancolombia, mis productos fueron afectados y estoy buscando una pronta solución adecuada” “Solicito que se realice una revisión exhaustiva de este caso y se proceda a garantizar la protección y seguridad de las cuentas bancarias de los clientes de Bancolombia.”*

Una vez la demanda se admite el escrito de demanda por esta Delegatura mediante el auto calendarado 10 de enero del 2024 (derivado 003) donde fue debidamente notificada Bancolombia, que en termino contesto, solicitando se declare probada, entre otras, la excepción denominada *“Hecho superado”*, esto en razón a que, una vez estudiado el caso allegado por la parte demandante, la entidad financiera atiende favorablemente a su petición respecto a aceptar realizar la devolución del valor total de la operación no reconocida por \$ 9.777.000.00, sin embargo, evidencia el despacho que a la fecha no se

encuentra evidencia el totalidad de los comprobantes de la reversión de las operaciones no reconocidas por el accionante ( derivado 009).

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 (derivado 011).

## 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.

El negocio jurídico fuente de la controversia entre las partes y que no se discute la relación contractual soporte de las pretensiones, obedece a un contrato de apertura de crédito tipificado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, el cual por razón de su propia naturaleza puede ser instrumentalizado a través de la emisión de una tarjeta de crédito mediante la cual el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea para para la obtención de dinero en efectivo o la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, como en el caso que nos ocupa.

Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la en la obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales.

De lo anteriormente mencionado, y teniendo en cuenta lo dicho en el escrito de contestación por parte de la entidad financiera demanda *“Una vez revisado el caso, el banco ha decidido solo en esta única oportunidad, reconocer todas las transacciones que nos indica, buscando fortalecer las relaciones comerciales y mejorar la experiencia con nuestros clientes”*. En la contestación o en cualquier momento anterior a la sentencia de primera instancia el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido”, procederá esta Delegatura a emitir decisión conforme lo solicito el extremo demandante.

A partir de esto último, se encuentra que la parte demandada se allanó a las pretensiones de la demanda, sin embargo, a la fecha no se encuentra constatado en la actuación que la entidad financiera demandada haya procedido con la restitución correspondiente a la totalidad de las pretensiones solicitadas por el demandante, y en consecuencia, al allanarse a las pretensiones se condena a BANCOLOMBIA S.A. para que proceda a abonar a la cuenta de ahorros de titularidad de la accionante el valor de \$ 3.077.600.00 y la devolución del avance de manera presencial por valor de \$2,700,00.00 a la tarjeta de crédito que presenta una afectación monetaria objeto del presente litigio junto con los intereses remuneratorio y moratorios que esta operación hubiese generado, y que aporte con destino al presente proceso copia de los soportes que acrediten lo ordenado, salvo que la tarjeta a la fecha este cancelada, por lo que deberá

proceder al pago junto con los demás emolumentos en la cuenta de titularidad del demandante ya anunciada en la contestación de la demanda.

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

### 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:** Aceptar el allanamiento de las pretensiones, conforme lo señalado en la parte motiva.

**SEGUNDO:** Negar las demás pretensiones, conforme a lo señalado en la parte motiva de esta providencia

**SEGUNDO:** Condenar a **BANCOLOMBIA S.A.** para que en el término de **DIEZ (10) DÍAS** hábiles contados a partir de la notificación de esta decisión, proceda la entidad a abonar el saldo faltante del valor total de las pretensiones, es decir, el valor de \$ 5.777. 600.00 en los productos de titularidad objeto del presente litigio y que aporte con destino al presente proceso copia de los soportes que acrediten lo ordenado.

**TERCERA:** Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



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

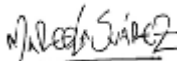
Copia a:

*Elaboró:*  
*JULIANA DEL PILAR STERLING NUÑEZ*  
*Revisó y aprobó:*  
*DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR*

**Superintendencia Financiera de Colombia**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 11 de marzo de 2024



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario