

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024003604-013-000



Fecha: 2024-03-22 07:13 Sec.día 1434118

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 : 2024003604-013-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-0196  
Demandante : DIANA ELENA MEJIA ROJAS  
  
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 **DIANA ELENA MEJÍA ROJAS** demandó a **BANCOLOMBIA S.A.**, señalando que el día 15 de noviembre de 2023: *“en horas de la tarde, empiezan a llegar mensajes de texto a mi celular donde me informan que había hecho unas compras con una tarjeta de crédito, en ese momento empiezo a asustarme mucho y a los 5 minutos me llaman de Bancolombia diciéndome que iban a bloquear mi tarjeta porque estaban haciendo una compra, ¿que si yo estaba haciendo esa compra? a lo cual yo respondo que no, y le digo a la niña que me estaba llamando que yo ya no sabía si me estaban llamando o no de Bancolombia porque en la mañana me habían entregado una tarjeta de crédito y que solo la podía utilizar al día siguiente; a lo cual la representante de Bancolombia me dice que no, que eso era una modalidad que se estaba presentando la cual era una estafa y que a ellos no les reportaba el cambio de ninguna tarjeta de crédito a mi nombre. De todos modos, se efectuaron dos compras por un monto de \$ 19.850.414 en la cual no comprendo ni entiendo por qué a mí me llaman ya cuando las compras se hicieron, por otro lado obviamente yo no fui quien hizo esas compras, y algo que me inquieta es que yo siempre que hago compras con tarjeta de crédito me piden un documento de identificación para ver que*

*corresponda el nombre del documento con el de la tarjeta de crédito, no entiendo como procedieron a hacer esa compra y por ese monto sin hacer los filtros que menciono y que la compra pase..” (Derivado 000) solicitando como pretensiones “1. se me exima de cualquier deuda y pago a esta entidad ya que claramente fui víctima de una estafa y en donde el Banco no hizo ninguna acción de seguridad en el momento de la compra. 2. se inicie la investigación correspondiente y se llegue a una conciliación en donde el resultado sea a mi favor ya que claramente se ve en los hechos que fui victima de una estafa. 3. Que todo valor descontado de mi cuenta de ahorros por el pago de la deuda, se me sea devuelto.” (Derivado 000)*

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medio exceptivo el “**HECHO SUPERADO**” fundado en: “(...) *que en este caso estamos ante un hecho superado, por ende las excepciones presentadas por Bancolombia tienen el mérito suficiente para que la pretensión invocada quede totalmente desvirtuada.*”, como se logra evidenciar en la contestación de la demanda. (Derivados 009).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció. (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.

Al respecto, no se discute que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de depósito en cuenta de ahorros, 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.

Sentado lo anterior, es menester del caso indicar que el Despacho establece que el objeto del litigio consiste en determinar la responsabilidad contractual de BANCOLOMBIA S.A. con ocasión a la transferencia por valor de Catorce Millones Cuatrocientos Ochenta Mil, Ochocientos pesos (\$ 14´480.800) desde la cuenta de crédito terminada en 5379 de la señora DIANA ELENA MEJÍA ROJAS el día 15 de noviembre de 2023.

Para la resolución del presente proceso, hay que señalar que la entidad financiera indicó en el escrito de la contestación de la demanda que: “*Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, encontramos que el valor objeto de la reclamación de las transacciones elevada por la Señora Diana Elena Mejia Rojas se reintegró así: A. Luego de realizadas las reclamaciones y validaciones el banco procedió a abonar la transacción por valor de \$5.369.614 desde el 12 de Diciembre de 2023 conforme se puede evidenciar en el extracto correspondiente ( ver anexo 3)*

Op	Fecha Aplica	Fecha Trans	Plan	Transacción	Establecimiento	T	Valor Est
-	231116	231115	10008	COM. NACIONAL	TIENDA TADA TOR D		14,480,800.00 ACT
-	231212	231115	10008	AB RE FR	ABONO RECLAMACION	C	5,369,614.00 PAG
-	231116	231115	10008	COM. NACIONAL	TIENDA TADA TOR D		5,369,614.00 PAG
-	231107	231104	00000	ABO. DEB. MOR	ABONO DEBITO MOR	C	694,591.69 APL
-	231016	231016	10014	INT. COR. CO. DIF	INTERESES COMPROBADO	D	6,154.02 APL
-	231016	231016	10014	INT. COR. CO. INT	INTERESES CORRIENTES	D	27,193.90 APL

B. Luego de realizadas las reclamaciones y validaciones el banco Por decisión comercial de la entidad que represento, el valor total de las pretensión por \$14.480.000 será reintegrado en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la radicación de este pronunciamiento, reversión que se podrá ver aplicada en el sistema.: (Derivado 011)

Siendo así que se dan las condiciones para configurarse el “HECHO SUPERADO” y se procede a dictar sentencia anticipada para el presente proceso, teniendo por satisfechas las pretensiones de la demanda, sin que sea necesario el estudio de otros elementos exceptivos de conformidad al artículo 282 del Código General del Proceso.

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.

### 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** el “HECHO SUPERADO” al encontrarse satisfechas las pretensiones de la demanda en los términos expuestos 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:*

*Daniel Santiago Barragan*

*Revisó y aprobó:*

*DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR*

<p><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>26 de marzo de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>