

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024007278-014-000



Fecha: 2024-03-22 07:32 Sec.día 1434128

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 : 2024007278-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-0423  
Demandante : JHON JAIRO DIAZ INFANTE  
  
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, el señor **JHON JAIRO DIAZ INFANTE** demandó a **NEQUI-BANCOLOMBIA S.A.**, a efectos de que proceda a: *“1. Se declare responsable la empresa NEQUI por la vulneración directa de derechos como consumidor y usuario, a título de efectividad de la compra del paquete plan vacacional. 2. Como pretensión principal y por consecuencia de la anterior declaración se devuelva la totalidad de lo descontado de mi cuenta de Nequi sin mi autorización.”* Luego del pago no autorizado por TRESCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE (\$359.000) el día 11 de enero de 2024. (Derivado 000)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medio exceptivo el HECHO SUPERADO. (Derivado 009)

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció. (Derivado 010)

## 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 que da lugar a la controversia corresponde un sistema de bajo monto, cuyo vínculo no se encuentra en discusión.

Para el presente litigio, la parte demandante reclama el reintegro de TRESCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE (\$359.000) los cuales fueron sustraídos desde su cuenta de NEQUI el día 11 de enero de 2024 sin su autorización. (derivado 000)

BANCOLOMBIA S.A. por su parte se compromete a reintegrar el valor solicitado por el demandante dentro de los días siguientes a la radiación de la demanda como se observa en el derivado 009:

### III. EXCEPCIONES DE MERITO

#### 3.1. HECHO SUPERADO

Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por la cliente, encontramos que el Banco recibió del demandante reclamación por las transacciones desconocidas realizadas con desde su cuenta Nequi 3115579121 por \$359.000.

En total se abonará en favor del demandante a su cuenta Nequi a más tardar dentro de los quince (15) días siguientes a la radicación de este escrito.

Asimismo, pide como excepciones de mérito se declare el HECHO SUPERADO puesto que se da cumplimiento a la petición de la demandante, extinguiendo así el motivo de la controversia y el objeto de litigio del presente caso. (derivado 009)

Dada la ausencia del material probatorio en este proceso, por el hecho de no tener constancia por parte de la entidad vigilada de efectivamente haber realizado el pago por TRESCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE (\$359.000) a la cuenta del señor JHON JAIRO DIAZ INFANTE, resulta inconveniente declarar el HECHO SUPERADO en cuento a los derechos de la parte vulnerada.

Por otro lado, BANCOLOMBIA S.A. asume la responsabilidad y accede a las pretensiones al comprometerse al abono de la suma reclamada, configurándose así el allanamiento a las pretensiones de la demandante. (derivado 009)

Respecto al allanamiento, para su procedencia se requiere: I) que lo pretendido en la demanda, por su naturaleza, sea conciliable, y II) que exista autorización expresa y por escrito, del demandado, conforme lo dispone el art 98 del CGP. Decantando tales requerimientos, observa esta delegatura que en el caso lo pretendido es por su naturaleza conciliable cumpliéndose así el primer requisito para la procedencia del allanamiento. Y el segundo requisito se cumple en el momento en que el Banco se compromete a restituir el dinero al aceptar las culpas del paso y las pretensiones de la demanda.

Por lo anterior, se condena a la entidad vigilada BANCOLOMBIA S.A. para que proceda a abonar la suma de TRESCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE (\$359.000) de no haberlo hecho ya, al demandante JHON JAIRO DIAZ INFANTE dentro de los 10 días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia.

### 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: CONDENAR** a la entidad vigilada BANCOLOMBIA S.A. para que proceda a abonar la suma de TRESCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE (\$359.000) al demandante JHON JAIRO DIAZ INFANTE dentro de los 10 días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia.

**TERCERO:** 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*

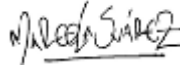
Revisó y aprobó:

*DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR*

Superintendencia Financiera de Colombia  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 26 de marzo de 2024



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario