

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024018497-014-000



Fecha: 2024-03-26 13:56 Sec.día 1437208

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 : 2024018497-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-2031  
Demandante : DAISY YAZMIN APONTE REYES  
  
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 **DAISY YAZMIN APONTE REYES** demandó a **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, señalando que: *“El 09 de febrero del 2024 a las 11:28 a.m. me debitaron \$999.999 con referencia M2196379 . No fui yo quien hizo esa transferencia. hice el reclamo por fraude pero Nequi me responde que no hubo vulnerabilidad y que no me pueden devolver el dinero. Me vulneraron porque yo nunca hice dicha transacción; adicional me comunico con servicio al cliente de nequi y me dice que frente a los hackers nadie esta seguro no me dan solución y no es justo que yo pierda mi dinero si avise de forma inmediata de la transaccion fraudulente; se evidencia que los recursos entraron a davivienda, como es posible que nequi no haya declinado esa transacción”* (Derivado 000) solicitando como pretensiones la devolución total del monto extraído, esto es, \$999.999. (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.

Al respecto, no se discute que el negocio jurídico fuente de la controversia es un sistema de bajo monto, conforme lo dispone el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual no esta en discusión.

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 al monto sustraído el día 9 de febrero de 2024 desde la cuenta de ahorros de NEQUI de la señora DAISY YAZMIN APONTE REYES.

Para la resolución del presente proceso, hay que señalar que la entidad financiera indicó en el escrito de la contestación de la demanda que: *“Por decisión comercial de la entidad que represento, el valor total de las pretensiones de la demanda será reintegrado en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la radicación de este pronunciamiento.”* (Derivado 009) Mientras que el día 8 de marzo de 2024 BANCOLOMBIA realizó el abono de \$999.999 a la cuenta de NEQUI de la señora DAISY YAZMIN APONTE REYES como se puede evidenciar en el DERIVADO 012:



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE: DAISY YAZMIN APONTE REYES  
NIT: 52973922  
TELEFONO: 3143103512  
FAX:  
CUENTA ABONADA: 3143103512  
TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro  
BANCO: NEQUI  
BENEFICIARIO DEL PAGO:

NRO. DE PAGO 1500047162  
FECHA DE PAGO 08.03.2024  
PAGINA 1 de 7

| FACTURA       | PAGO BRUTO  | DESCUENTO APLICADO | IVA - Incluye Imp. al Consumo | RETENCION |
|---------------|-------------|--------------------|-------------------------------|-----------|
| PFP2024546653 | 999.999,00- | 0,00               | 0,00                          |           |
| SUBTOTAL      | 999.999,00- | 0,00               | 0,00                          | 0,00      |
| NETO          | 999.999,00- |                    |                               |           |

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>Superintendencia Financiera de Colombia<br/><b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b><br/>Notificación por Estado</p>                                                                                                                        |
| <p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado<br/>Hoy <u>27 de marzo de 2024</u></p> <p><br/><b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b><br/>Secretario</p> |