

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023128449-012-000



Fecha: 2024-03-27 14:22 Sec.día 1439112

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remite: 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 : 2023128449-012-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2023-6140
Demandante : MARIA GRETHELL SANABRIA SIACHOQUE

Demandados : BANCO DE BOGOTÁ S.A.

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

MARÍA GRETHELL SANABRIA SIACHOQUE, actuando en nombre propio, formuló Acción de Protección al Consumidor con fundamento en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 contra **BANCO DE BOGOTÁ** y a través de la cual la actora solicita que *“Que se declare que BANCO DE BOGOTÁ S.A. infringió las obligaciones que tiene a su cargo con ocasión de la actividad que desarrolla en el mercado relacionada con el manejo de la suma de dinero DOS MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE (\$2.282.000), que pretendía consignarse a mi cuenta de ahorros terminada en ***9250. 2. Que se le ordene al BANCO DE BOGOTÁ S.A. que proceda con el reintegro del dinero que no se procesó en el curso de la transacción de consignación del cajero identificado con el No. 9574 el 11 de noviembre de 2023, correspondiente a la suma de DOS MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE (\$2.282.000). Lo anterior, en atención a que por hechos ajenos a mi voluntad, intervención y/o participación, el cajero automático identificado con el No. 9574 no procesó la operación de consignación requerida.”* (Derivado 000)

Como soporte de su solicitud, la actora indicó en su escrito introductorio que *“El 11 de noviembre de 2023, aproximadamente a las 6:30 p.m., visité el cajero multifuncional del BANCO DE BOGOTÁ S.A. (en*

adelante BANCO DE BOGOTÁ o el Banco), identificado con el número 9574, el cual se encuentra ubicado dentro de las instalaciones del Centro Comercial Gran Estación de la ciudad de Bogotá. Lo anterior, se podrá constatar con las cámaras de seguridad del cajero e, incluso, con los videos del circuito de seguridad del centro comercial referido. 2. En ese lugar, según las condiciones de tiempo y lugar referidas, me dispuse a realizar una consignación en efectivo por un valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL PESOS (\$2.282.000), con destino a la cuenta de ahorros ***9250. 3. Durante la transacción, el cajero recibió el dinero y de inmediato la pantalla se quedó en blanco. Acto seguido, arrojó el siguiente mensaje “retire su tarjeta”. Sin embargo, la consignación no se vio reflejada en la cuenta de destino, cuya titularidad corresponde a la suscrita, Además, el dinero no fue devuelto por el cajero y tampoco arrojó recibo alguno que diera constancia del proceso adelantado.” (Derivado 000), por lo que encuentra el Despacho que la reclamación surge con ocasión a una consignación realizado a través de cajero automático.

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que “INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO DE BOGOTÁ S.A. - CONTROVERSIA SUPERADA.”, señalando que “Conforme lo anterior, no puede predicarse con éxito que en el litigio que nos convoca se identifique alguna inejecución o ejecución tardía de obligación alguna en cabeza del Banco. Pues como se detalló en la respuesta a los hechos de la demanda, a la fecha de esta contestación abonó el valor objeto de pretensión a la cuenta de la demandante. Es decir, con base en lo anterior, no existe obligación alguna que jurídicamente pueda reputarse incumplida por parte del Banco de Bogotá S.A., y dos, la demandante carece de acción y causa para demandar pues su pretensión fue satisfecha.” (Derivado 009)

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien vencido el término del traslado no se pronunció sobre las excepciones propuestas por la pasiva (cfr. derivados 010 y 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.

Sentado lo anterior encuentra la Delegatura que el negocio jurídico fuente de la controversia, gira en torno a un contrato de cuenta de ahorro, respecto del contrato de cuenta de ahorros el artículo 1398 del Código de Comercio establece que “*Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario*”, lo que conlleva a concluir que el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo cuando 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.

Al efecto, es del caso mencionar, que el artículo 335 de la Constitución Política, establece que toda la actividad financiera es de “*interés público*”, en la medida en que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Sumando a lo anterior, tampoco se puede perder que dado el interés público que cobija la actividad financiera, ésta incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia a que se refieren los artículos 97 y 98 numeral 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por los artículos 23 y 24 de la Ley 795 de 2003, respectivamente, particularmente por el ejercicio profesional que su actividad le impone, deberes que de conformidad con el literal f) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”, como lo establece ese mismo canon normativo.

Visto lo anterior, procederá este Despacho a revisar el escrito inicial, la contestación presentada por la demandada, y las documentales aportadas con los mismos, con el fin de determinar si existió responsabilidad contractual de BANCO DE BOGOTÁ con ocasión a una consignación realizada el día 11 de noviembre de 2023 por la suma de \$2.282.000 y con destino a los depósitos la cuenta de ahorros terminada en el número ***9250 de que es titular la señora MARÍA GRETHELL SANABRIA SIACHOQUE.

Para tal fin, sea del caso poner de presente que la entidad financiera demandada, indicó en su escrito de contestación que el hecho que originó la demanda se superó desde el día 7 de diciembre de 2023. Acreditando su dicho con el documento titulado “*comprobante de abono en cuenta*” el cual fue aportado junto al escrito de la contestación de la demanda y el cual indica que para el día 7 de diciembre de 2023 se realizó un abono en cuenta por valor de \$2.282.000, documental que no fue tachada de falsa o inexacta, y a través del cual soporta la devolución del valor de la transacción discutida.

Por lo anterior encuentra el Despacho que estamos en una situación en la que el proceso carece de objeto al estar atendida la pretensión y por la cual desaparece el supuesto básico del cual parte la pretensión reclamada mediante la misma.

Finalmente, esta Delegatura NO condenará en costas al no haberse acreditado ni constatado las mismas, ello en armonía con lo establecido en el numeral 8° del artículo 365 del Código General del Proceso.

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,

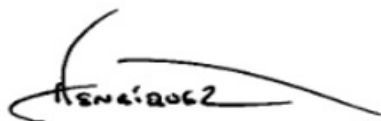
RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR probada la excepción titulada “*INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO DE BOGOTÁ S.A. - CONTROVERSIA SUPERADA.*”, conforme lo fundamentado a lo largo de esta decisión.

SEGUNDO: Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

<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>1 de abril de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>