

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2024015442-014-000



Fecha: 2024-04-01 15:31 Sec.día1440670

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 : 2024015442-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-1537  
Demandante : LUISA FERNANDA ECHEVERRI  
  
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 **LUISA FERNANDA ECHEVERRI** demandó a **BANCOLOMBIA S.A.**, señalando que: *“El día primero de febrero me desembolsa el pago de mi salario y a los 40 min llega un mensaje de texto de Tranferencia nequi desconocido de 398000 pesos al minuto varificar de donde salió la transacción entro a la app de bancolombia he inmediatamente todo está bloqueado sin hacer ningún movimiento, me dirijo al banco para realizar reclamo, se realiza un radicado #8014588423 qué me responde en 5 días Avilés, al pasar los 5 días, recibo un correo donde no salió "TU Reclamo NO SALIÓ A TU FAVOR" el cual no me siento inconforme por no haber realizado dicha transacción acudo a ustedes para una solución”* (Derivado 000) solicitando como pretensiones la devolución total del monto extraído, esto es, \$398.000. (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 012)

## 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 a un contrato de depósito en cuenta de ahorros o depósito irregular de dinero, 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.

Para el presente litigio, la parte demandante reclama el reintegro de \$398.000 los cuales fueron sustraídos desde su cuenta de ahorros de Bancolombia terminada en 7589 el día 01 de febrero 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:

### 3.1. HECHO SUPERADO

Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por la cliente, encontramos que el Banco recibió de la demandante reclamación por la transacción realizada el día 01 de febrero de 2024 desde su cuenta de ahorro \*\*\*7589 por la suma de \$398.000.00.

Por decisión comercial de la entidad que represento, el valor de la reclamación por concepto del transferencia a cuenta nequi por valor de \$398.000.00 será reintegrado a la cuenta de ahorro Bancolombia \*\*\*7589 de titularidad de la demandante en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la radicación de este pronunciamiento.

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 \$398.000 a la cuenta de la señora LUISA FERNANDA ECHEVERRI, 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. 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 \$398.000 de no haberlo hecho ya, a la demandante LUISA FERNANDA ECHEVERRI 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: ORDENAR** a la entidad vigilada BANCOLOMBIA S.A. para que proceda a abonar la suma de \$398.000 a la demandante LUISA FERNANDA ECHEVERRI 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*

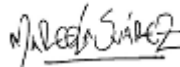
*Revisó y aprobó:*

*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 2 de abril de 2024



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario