

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024016194-013-000



Fecha: 2024-04-03 10:50 Sec.día 1442501

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 : 2024016194-013-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-1709
Demandante : ALIDA RIOS CORREA

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 **ALIDA RIOS CORREA** demandó a **BANCOLOMBIA**, a efectos de que proceda a “i) Que se obligue a BANCO BANCOLOMBIA al reintegro, devolución o cualquier otra pretensión relacionada exclusivamente con la ejecución o cumplimiento de obligaciones originadas en relaciones contractuales pactadas entre entidades vigiladas y el consumidor financiero, por la suma de (\$1.300.000,00) UN MILLON TERCIENTOS MIL PESOS M/CTE”; ii) que la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA sienta un precedente ante esta arbitrariedad, porque los bancos no pueden continuar vulnerado los derechos de los usuarios retardando las respuestas que deben ser ágiles y oportunas en beneficio de las partes. (como quedó demostrado y comprobado en el tiempo de respuesta de la reclamación del señor JAIRO DANILO RIOS CORREA); iii) que la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA establezca las responsabilidades del Banco Bancolombia, por no tener actualizada la base de datos de sus clientes, en el entendido de que la línea telefónica 3105307906 es de propiedad y/o de la tenencia del señor JAIRO DANILO RIOS CORREA desde hace aproximadamente 4 años, osea desde el año 2.019 como lo certifica la compañía de telecomunicaciones CLARO S.A. (en el oficio que adjunto); iv) que la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, establezca si la cuenta en la cual el ecosistema Transfiya, deposito el dinero, se encuentra activa o inactiva hasta la fecha y cuál fue su última fecha de actualización

de los datos personales del titular de la cuenta, para que de esta manera se establezca si el ecosistema Transfiya, envió o no envió la respectiva Notificación, para cargar el dinero en esa cuenta, si el cliente de Bancolombia recibió o no la respectiva Notificación, teniendo en cuenta que el mismo ecosistema, solo solicita número de celular y el nombre que aparece en Mi agenda de números telefónicos ¿Por qué? si el nombre del titular no coincidían, esta no fue razon suficiente, para no hacer efectivo el deposito. Adjunto imágenes recientes de un proceso realizado como evidencia de una transferencia para demostrar la vulnerabilidad, la inseguridad y los pocos datos solicitados razon por la cual no se garantiza la efectividad de la transacción Bancaria que tiene la pasarela de pagos (Transfiya); v) que la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA establezca las responsabilidades del Banco Bancolombia, por tener o no tener actualizada la base de datos de sus clientes, en el entendido de que la línea telefónica 3105307906 es de propiedad y/o de la tenencia del señor JAIRO DANILO RIOS CORREA desde hace aproximadamente 4 años, osea desde el año 2.019, asi lo certifica la compañía de telecomunicaciones CLARO S.A. (en el oficio que adjunto) en especial considerando que el dinero fue depositado por ellos en la cuenta de otro titular; vi) que el Banco Bancolombia definitivamente trace una hoja de ruta, clara para recuperar mi dinero y que no continúe dilatando esta solicitud clara y expresa la cual ha sido reiterada desde su fecha de presentación el día 15 de diciembre del año 2.023; vii) que el Banco Bancolombia le demuestre a la superintendencia financiera de colombia cuales han sido cada una de las maneras y formas por las cuales ha tratado de ubicar al titular de la cuenta a quien el sistema Transfiya le deposito mi dinero; viii) que el Banco Bancolombia resuelva de manera definitiva si va a realizar la reversión del dinero a mi cuenta, o que el Banco Bancolombia nos diga definitivamente si está haciendo lo que hace, con el unico fin de que Yo, desista de recuperar mi dinero, porque no lo voy a hacer, esta situacion tiene un directo y unico responsable que asumiré los daños y los perjuicios causados hasta el final de este arduo proceso; ix) que el Banco Bancolombia se coloque en mis zapatos y entienda definitivamente que si yo, no necesitara el dinero no lo estaba tratando de recuperar, por asi como el Banco Bancolombia hace todo su esfuerzo por recuperar su cartera en mora, y realiza tres o cuatro llamadas diarias, llama y se comunica con las referencia personales y hasta las referencias familiares, pues que de la misma manera nos demuestre que tambien lo hace en el 4 cumplimiento de su responsabilidad para proteger el dinero de sus clientes, nos demuestre que está comprometido, haciendo lo mismo que aría para recuperar el dinero como si fuera el dinero del mismo Banco Bancolombia; x) . que si Banco Bancolombia persiste en la evasión de su responsabilidad con el error cometido por el sistema Transfiya, se me informe todos y cada uno de los datos el titular de la cuenta, para Yo, interponer los recursos Jurídicos a los que tengo Derecho; xi) que la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, cuantifique y estime al monto de los daños y los perjuicios causados hasta el día que se realice el reverso del dinero a mi cuenta. (en el entendido que al momento de realizar la transferencia el sistema Transfiya solicita el número telefónico celular y el nombre completo del titular de la línea celular).”

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “HECHO SUPERADO”

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

Bajo los anteriores lineamientos, procede la Delegatura a examinar el caso concreto a partir de la valoración de las pruebas oportunamente aportadas, encontrando que la pasiva como sustento de los medios exceptivos manifiesta que luego de la verificación de la solicitud de la demandante para el día 29 de enero del 2024 se hizo la reversión a la cuenta de ahorro terminada en 4832 por el total de la transacción reclamada, es decir, por el valor de \$ 1.300.000, como sustento de lo anterior, se encuentra el pantallazo del abono adjunto al escrito de contestación (derivado 010), véase

MOVIMIENTO DE DEPOSITOS POR CUENTA 12:00:30 3/01/24

seleccione con 1 tipo de cuenta : Cuentas Corrientes
1 Ahorros

Numero Cuenta : 912-584148-32 ALIDA RIOS CORREA RIOS
A partir de Fecha Efectiva (AA MM DD) : 2024 1 1

Cod. Trn.	Transacciones	Fecha Efec. mm/dd	Fecha Vinc. mm/dd	Numero Cheque	Valor	ofi. Org.
4160	TRANSFERENCIA CTA SUC VIRTUAL	1/29	1/29		1,300,000.00	413
2509	TRANSFERENCIA A NEQUI	1/30	1/30		1,000,000.00-	413
2999	ABONO INTERESES AHORROS	1/30	1/30		.40	413
3339	IMPTO GOBIERNO 4x1000	1/30	1/30		4,000.00-	413
1139	PAGO SUC VIRT TC VISA	1/31	1/31		90,000.00-	413
2509	TRANSFERENCIA A NEQUI	1/31	1/31		200,000.00-	413
3339	IMPTO GOBIERNO 4x1000	1/31	1/31		1,160.00-	413

De lo anterior, es del caso indicar que encuentra el Despacho que el objeto del litigio ha sido resuelto durante el proceso, pues la entidad demandada realizó el respectivo abono a la cuenta de ahorro de titularidad de la accionante, en cuanto a la pretensión objeto de controversia respecto al valor de la transacción habiendo atendida favorablemente a la señora ALIDA RIOS CORREA, se declarará probada la excepción propuesta por la parte pasiva que denomino HECHO SUPERADO, conforme las documentales que reposan en el plenario las cuales no han sido controvertidas o cuestionadas, sin que haya lugar a efectuar un pronunciamiento de los demás medios exceptivos formulados por la pasiva, teniendo por satisfechas las pretensiones de la demanda.

Decantado lo anterior, pasa el Despacho a pronunciarse sobre los perjuicios que pretende la parte demandante se le indemnizen, debiendo para dicho efecto poner de presente lo señalado por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en relación con la existencia del daño, en la Sentencia SC20448-2017 del 7 de diciembre de 2017, Radicación N° 2002-00068-01, donde indicó que:

“Sabido es que sólo se indemniza el daño debidamente probado; pues no es admisible condenar a una persona a la reparación de los perjuicios causados por el incumplimiento contractual, si los mismos no se encuentran acreditados en legal forma.

En la teoría de la responsabilidad civil si bien se impone al victimario, por regla general, la obligación de resarcir a la víctima, tal compromiso surge inevitable siempre y cuando su conducta afecte, injustificada y dañinamente, la humanidad o el patrimonio de esta última. Por supuesto, en el evento de no acaecer tal hipótesis, es decir, si a pesar del comportamiento del acusado no se generó un perjuicio o una afectación dañina, simplemente, no hay lugar a la reparación reclamada. Queda así fijada la regla general en la materia de que no hay responsabilidad sin daño, aunque exista incumplimiento o infracción a un deber de conducta.

De tal modo, que el daño constituye un elemento nuclear de la responsabilidad civil, vale decir, su centro de gravedad, el fundamento del fenómeno resarcitorio, siendo necesarias su presencia y su justificación, para que se abra paso la indemnización de perjuicios.

Uno de los requisitos que debe reunir el daño es su certidumbre, es decir, que se demuestre su existencia misma; lo cual ocurre cuando no haya duda de su concreta realización. Además, es el requisito “más importante (...), al punto que, sin su ocurrencia y demostración, no hay lugar a reparación alguna” (CSJ, SC del 1° de noviembre de 2013, Rad. n.° 1994- 26630-01; CSJ, SC del 17 de noviembre de 2016, Rad. n.°2000-00196-01).

Para que sea “susceptible de reparación, debe ser ‘directo y cierto’ y no meramente ‘eventual o hipotético’, esto es, que se presente como consecuencia de la ‘culpa’ y que aparezca ‘real y efectivamente causado’” (CSJ, SC del 27 de marzo de 2003, Rad. n.° 6879).

La condición de ser directo reclama, en la responsabilidad contractual, que él sea la consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento del respectivo acuerdo de voluntades, o de su cumplimiento imperfecto o inoportuno, lo que implica un análisis de la relación causal entre el hecho por el cual se responde y los daños cuyo resarcimiento se pretende.

Esta Corporación sobre la temática tratada, entre muchos otros pronunciamientos, ha puntualizado:

No en balde se exige, a título de requisito sine qua non para el surgimiento de la prenotada obligación resarcitoria, la certeza del eslabón en comento, calidad que deberá establecerse, inexorablemente, con sujeción al tamiz de la jurisdicción. De allí que si no se comprueba o determina su existencia -como hecho jurídico que es-, a la vez que su extensión y medida, el Juez no poseerá argumento válido para fundar, en línea de principio, una condena cualquiera enderezada a obtener su resarcimiento, debiendo, en tal virtud, exonerar de responsabilidad al demandado, por más que el demandante, a lo largo de la litis, haya afirmado lo contrario, salvo las restrictas excepciones admitidas por la ley o por la jurisprudencia (v. gr.: intereses moratorios). (...).

Sobre este particular ha señalado la jurisprudencia de la Sala, ‘repetiendo un principio fundamental de derecho, que el perjuicio que condiciona la responsabilidad civil no es materia de presunción legal y que como derecho patrimonial que es, debe ser demandado y probado en su existencia y en su extensión por quien alega haberlo sufrido, que es quien mejor debe saber en qué consiste y cuánto lo ha afectado. Quien afirma que su demandado le ha inferido un daño por su dolo o su culpa, está obligado, si quiere que se le repare por decisión judicial, a producir la prueba de la realidad del perjuicio demostrando los hechos que lo constituyan y su cuantía, o señalando a este respecto, cuando menos, bases para su valoración’ Subraya fuera de texto.

A partir de lo anterior, analizados los medios de prueba recopilados en la actuación, se observa que más allá del dicho del actor no se encuentra acreditada la existencia del daño alegado, por lo que no hay lugar a acceder al reconocimiento de dicha pretensión.

Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el 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 probada la excepción propuesta por la parte pasiva hecho superado, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Denegar las demás pretensiones de la demanda

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:
JULIANA DEL PILAR STERLING NUÑEZ
Revisó y aprobó:
DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

<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>4 de abril de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>