

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024013677-015-000



Fecha: 2024-04-08 14:31 Sec.día 1452074

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 : 2024013677-015-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-1298
Demandante : LUIFER SOLAR

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.

ANTECEDENTES

Mediante escrito, LUIFER SOLAR demandó a BANCOLOMBIA S.A, a efectos de que proceda el reintegro de \$1.700.000 COP toda vez que fue cancelada su cuenta de NEQUI, pero en ella se encontraba este saldo el cuál no fue retirado. (derivado 0.0)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “hecho superado, autonomía privada de Bancolombia para contratar, la prestación de un servicio público no anula la libertad de empresa y la autonomía de la voluntad, cumplimiento de las obligaciones contractuales y de administración del riesgo por parte de Bancolombia, el accionante no cumple con su carga probatoria y excepción genérica” fundado en que BANCOLOMBIA S.A actuó conforme a las obligaciones legales y contractuales que le eran impuestas aunado al ya haber mediado con el consumidor el desembolso total del dinero a una cuenta de su elección solicitando que se dicte sentencia anticipada. (derivado 0.9).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien guardó silencio no presentando objeción u observación alguna a las mismas.

Finalmente, el día 06 de marzo de 2024 se allegó memorial que acredita autorización del demandante de recibir el dinero en una cuenta de su elección (derivado 0.12), no se ha recibido memorial de la parte actora expresando queja o inconformidad sobre el desembolso del dinero.

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 fuente de la controversia corresponde a una cuenta de NEQUI, plataforma de la cual BANCOLOMBIA S.A es la encargada de su funcionamiento y responde por el ofrecimiento de sus servicios.

NEQUI jurídicamente ofrece a sus usuarios el realizar depósitos de bajo monto los cuales son regulados en el decreto 222 de 2020 en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 2.1.15.1.2. Características del depósito de bajo monto. Los depósitos de bajo monto son depósitos a la vista a nombre de personas naturales, con las siguientes características:

- a) El saldo máximo de depósitos no podrá exceder en ningún momento ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV).
- b) El monto acumulado de las operaciones débito que se realicen en un mes calendario no podrá superar los ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SNILMV);
- c) El depósito debe estar asociado a uno o más instrumentos o mecanismos que permiten a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros.
- d) El contrato deberá establecer de manera clara, los canales a los cuales se tendrá acceso, así como aquellos que se encuentren restringidos.
- e) El contrato podrá terminarse unilateralmente en caso de que el depósito permanezca sin fondos durante un plazo que para el efecto determinen las partes, el cual no podrá ser nunca inferior a 3 meses.
- f) El contrato deberá establecer si se ofrece o no el reconocimiento de una tasa de interés por la captación de recursos mediante los depósitos de bajo monto.
- g) El consumidor financiero solamente puede ser titular de un (1) depósito de bajo monto en cada entidad.

PARÁGRAFO . Los recursos provenientes de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado colombiano o los desembolsos de créditos de bajo monto otorgados por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia no se tendrán en cuenta para el cálculo de los límites establecidos en los literales a) y b) del presente artículo.

ARTÍCULO 2.1.15.1.3. Trámite simplificado de apertura. La Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de la Economía Solidaria deberán establecer para sus entidades vigiladas, respectivamente, los trámites y requisitos de apertura de los depósitos de bajo monto, los cuales serán simplificados y no requerirán la presencia física del consumidor financiero.

ARTÍCULO 2.1.15.1.4. Administración y manejo de los depósitos. La Superintendencia Financiera de Colombia deberá establecer condiciones y trámites especiales para la administración y el manejo de los depósitos de bajo monto, de los que trata el presente Capítulo, tales como reglas para el uso de canales, medios de manejo y administración de riesgos. La Superintendencia de la Economía Solidaria desarrollará esta misma actividad respecto de las cooperativas facultadas para desarrollar la actividad financiera.”

El objeto del litigio recae en que BANCOLOMBIA S.A en la cancelación de la cuenta de NEQUI asociada al demandante en la cuál existía un saldo a favor de \$1.700.000 COP, saldo que no fue retirado por la demandante.

Ante esta situación BANCOLOMBIA S.A explicó sobre la cancelación de la cuenta que en el marco de la autonomía de la voluntad bancaria el cliente no cumplía con el perfil según una serie de riesgos considerados por el Banco en los siguientes términos:

En sentencia T-468 de 2003, la Corte Constitucional definió cada uno de los riesgos, así:

a) Riesgos de reputación: Consistentes en la publicidad negativa que puede afectar la confianza de los depositantes, como resultado de la ejecución de prácticas anormales o de la utilización de las entidades financieras como medios para la realización de actividades ilegales por parte de sus clientes.

b) Riesgos operativos: Relacionados con la violación a los procedimientos de control y de debida diligencia previstos en la ley y desarrollados por las autoridades de control, los cuales pueden involucrar una afectación o alteración al ejercicio corriente de sus operaciones financieras activas, pasivas o neutras.

c) Riesgos legales: Aquellos vinculados con los posibles multas, responsabilidades penales y sanciones administrativas impuestas por las autoridades de control, como consecuencia de la ausencia de la debida diligencia en el momento de identificar clientes y en la prestación corriente de sus servicios.

d) Riesgos de concentración: Destinados a controlar la concentración indebida del crédito, es decir, tienen como propósito evitar la violación a los cupos individuales de crédito o su asignación a un prestatario único o a un grupo de prestatarios relacionados.

Para el caso particular, y una vez efectuado el análisis interno basado en factores de eventuales riesgos para nuestra entidad, se encontraron elementos que superan los estándares definidos por Bancolombia, razón por la cual, atendiendo a la autonomía de la voluntad privada y libertad contractual que tienen los Bancos para establecer relaciones

En el caso que nos ocupa la negativa sí responde a causales objetivas y razonables pues como se ha indicado anteriormente la decisión obedece a la exposición al riesgo y conforme al seguimiento de las políticas implementadas en nuestra operación bancaria.

De la lectura de las disposiciones emanadas de la Corte Constitucional, se puede concluir, que las entidades financieras están en capacidad para negar los servicios a determinados usuarios y clientes, cuando se acredite la existencia de causales objetivas que permitan proteger el interés general de los ahorradores y mantener la estabilidad económica y social y por esta razón no se debe acceder a las pretensiones de esta demanda.

Al respecto BANCOLOMBIA S.A si bien expone detalles legales y jurisprudenciales sobre la prestación de servicios bancarios, la autonomía de la voluntad privada y los riesgos asociados a la prestación de los servicios solo se limitan a enunciar que el consumidor no cumplía con el perfil debido a una exposición al riesgo pero no dan detalles de la razón exacta del por qué no cumplía con los estándares internos de NEQUI siendo entonces una respuesta poco eficaz para ilustrar sobre la terminación unilateral de la relación contractual.

Bajo esta apreciación para evitar futuros litigios ante esta jurisdicción se debe de informar mejor al consumidor financiero sobre las razones **objetivas** por las cuales se les niega la prestación de un servicio.

De las pruebas aportadas por Bancolombia S.A se extrae comunicación con fecha 04 de diciembre de 2023 la cual notifica al consumidor sobre la terminación unilateral de la relación dando aviso que debe retirar todo el dinero que repose en su cuenta de NEQUI, dicha terminación se expresó ilustrando al consumidor sobre las opciones que tenía disponibles para salvaguardar su dinero junto con el término que tendía para hacerlo:

El cierre de tu Nequi y terminación del contrato se hará a partir del día 11/12/2023; por eso, te pedimos sacar toda la plata disponible en tu Nequi antes de esta fecha.

Si tienes plata en tu Nequi tienes 5 días hábiles a partir de esta comunicación para sacarla.

Recuerda que puedes hacerlo así:

- Enviando la plata gratis a otro Nequi y otros bancos.
- Sacándola gratis por cajeros Bancolombia habilitados o corresponsales bancarios.

Importante: si no sacas la plata pasados los 5 días, tendrás que escribirnos al chat de nuestra página web: www.nequi.com.co o llamar a la línea de atención: 300 600 0100 para informarnos el número Nequi donde quieres que te enviemos la plata.

Nuestro deber es cumplir con las disposiciones legales que nos rigen, conforme a las políticas del riesgo que han sido implementadas en nuestra operación.

Si tienes otra pregunta o quieres contarnos tu caso particular, escríbenos al chat de nuestra página web: www.nequi.com.co o llama a la línea de atención: 300 600 0100.

Un Saludo,
Equipo Nequi

Por tanto, el consumidor tenía en su conocimiento de la situación al habersele comunicado a los canales autorizados por el ante el banco. Ahora bien, el día 22 de diciembre de 2023 vía correo electrónico el demandante autoriza se desembolse el dinero en una cuenta de su elección, finalmente el 31 de enero de 2024 este confirma que se realizó el respectivo abono configurándose así un hecho superado.

Revisado el plenario se evidencia que, respecto de la pretensión asociada a la afectación de la cuenta, de las documentales el banco procedió a reconocerla en su integridad, **documentos que no fueron desconocidos o tachados en oportunidad legal:**

LUIFER SOLAR 22 de diciembre de 2023, 6:35 p. m.

Caso con número de piquet 300260599

Yo Luifer solar identificado con cédula 1192809854 de apartado autorizo el depósito pendiente ala cuenta Nequi número 3147839072 a nombre de la señora Antonia Suarez Muñoz identificada con cédula 39296844 de turbo

El vie, 22 dic 2023, 1:28 p. m., Nequi <escribe@nequi.com.co> escribió:

Manuela Gómez 19 de enero de 2024, 10:55 a. m.

usuario se comunica porque si no le solucionan hoy va a la super intendencia para que le cobren una multa de varios salarios mininos a la empresa por daños y perjuicios civilmente con un abogado

Nota interna

Diana Isabel Arboleda Rojas 31 de enero de 2024, 11:06 a. m.

Usuario se comunica porque no le han brindado respuesta indica que coloco abogado y nequi debe hacerse cargo de los honorarios

Nota interna

LUIFER SOLAR 31 de enero de 2024, 11:17 a. m.

Anexo certificado bancario de la cuenta, en la cual autorice el envío del dinero correspondiente gracias,

El vie., 22 dic. 2023 1:28 p. m., Nequi <escribe@nequi.com.co> escribió:

Por tanto, la sentencia SU-316 de 2021 establece los requisitos para que opere la carencia actual del objeto por hecho superado en los siguientes términos:

“deben acreditarse tres requisitos: (i) que ocurra una variación en los hechos que originaron la acción; (ii) que esta implique una satisfacción íntegra de las pretensiones de la demanda; y (iii) que ello se deba a una conducta asumida por la parte demandada”

Por tanto la excepción denominada hecho superado es llamada a prosperar toda vez que se encuentra debidamente acreditada.

SOBRE LA INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS

Respecto del reconocimiento de perjuicios estimados bajo la gravedad de juramento (art. 206 CGP), huérfano de prueba se encuentra su acreditación para efectos de reconocerlos, por lo que se niega su declaración.

Recuérdese que “...‘El perjuicio es la consecuencia que se deriva del daño para la víctima del mismo, y la indemnización corresponde al resarcimiento o pago del ‘(...) perjuicio que el daño ocasionó (...)’.

Este último para que sea reparable, debe ser inequívoco, real y no eventual o hipotético. Es decir, ‘(...) cierto y no puramente conjetural, [por cuanto] (...) no basta afirmarlo, puesto que es absolutamente imperativo que se acredite procesalmente con los medios de convicción regular y oportunamente decretados y arimados al plenario (...)’ (se destaca).

En otras palabras, al margen de dejar establecida la autoría y existencia de un hecho injusto, el menoscabo que sufre una persona con ocasión del mismo, sólo podrá ser resarcible siempre y cuando demuestre su certidumbre, ‘porque la culpa, por censurable que sea, no los produce de suyo’. También debe ser directo, esto es, que el quebranto irrogado se haya originado ‘con ocasión exclusiva del [suceso arbitrario]’.

De igual forma, una vez comprobados los presupuestos que integran la responsabilidad civil, entre ellos, el daño, le compete al juez cuantificar la suma correspondiente a cada una de sus tipologías, ya material ora inmaterial, que el demandante haya acreditado.”, (Cfr. Corte Sup. de Justicia – Sala de Casación Civil Sentencias SC2107-2018, Radicación: 11001-31-03-032-2011-00736-01; que a su vez cita las Sentencias SC 6 de abril de 2001, Rad. 5502.; SC 10297 de 2014; SC G.J. T. LX, pág. 61, SC de 29 de julio de 1920 G.J. T. XXVIII, pág. 139 y s.s.; y en el mismo sentido pueden analizarse las Sentencias SC2758-2018, Radicación No. 73001-31-03-004-1999-00227-01; SC10297-2014, Rad. N. 2003-00660-01; SC del 11 de mayo de 1976 y SC del 10 de agosto de 1976 publicada en la G.J. No. 2393, pp. 143 y 320, entre otras).

Finalmente, no habrá condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el numeral 8º del artículo 365 del C.G.P.

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 de “carencia actual del litigio por hecho superado”

SEGUNDO: NEGAR El reconocimiento de perjuicios.

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:

MANUEL FELIPE JATIVA GOMEZ

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>9 de abril de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>