

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024013720-015-000



Fecha: 2024-04-17 13:54 Sec.día3002

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 : 2024013720-015-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-1340  
Demandante : LUIS ARLEY DURANGO VELASQUEZ  
  
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

Mediante escrito, el señor **LUIS ARLEY DURANGO VELASQUEZ** demandó a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, señalando que: *“En la semana del 7 de noviembre de 2023 me acerque a la oficina del parque de bello para solicitar asesoría, la empresa en que labore me finalizo el contrato sin justa causa y quería saber cómo me harían la deducción del crédito de libranza que tenía con el banco por valor de \$15.732.388 “Quince millones setecientos treinta y dos mil trescientos ochenta y ocho pesos. La respuesta de la asesora fue “Esa información no la sabemos, ya debes revisar con la empresa donde laboraste el tipo de convenio que tiene con el banco para saber si retiran el monto completo de la liquidación”. En ese momento decidí esperar que la empresa realizara la liquidación. El 20 de noviembre de 2023 la empresa me notifico por correo la colilla de liquidación y consignación a mi cuenta. Al revisar los detalles de las deducciones, observo que me descontaron \$ 31.318.866 del crédito de libranza por lo que realice la reclamación a la empresa el mismo día. El día 23 de 2023 me dan respuesta al correo: “El valor corresponde a la proyección de la cuenta por pagar desde el inicio de la libranza, como lo informo la entidad BANCO DE BOGOTA. El saldo de la deducción aplicada en la liquidación definitiva fue trasladada a la entidad 20-11-2023, si*

presentas saldos por reintegrar ellos te realizaran la gestión del pago, ya que EMTELCO SAS no tiene saldos sin cancelar a dicha entidad por temas de descuentos de nómina aplicados por libranzas". El 27 de noviembre 2023 me acerque de nuevo al banco de Bogotá ubicado en el centro comercial puerta del norte donde me informaron que la libranza aún estaba activa y no habían recibido ninguna consignación por parte de la empresa Emtelco. Escale de nuevo mi caso a la empresa y estos escalaron la petición a un asesor del banco con el asunto Revisión al correo [dcaro4@bancodebogota.com.co](mailto:dcaro4@bancodebogota.com.co) y la respuesta la dieron desde el correo [Convenioslibranzas@bancodebogota.com.co](mailto:Convenioslibranzas@bancodebogota.com.co) con lo siguiente: De acuerdo a la solicitud, nos permitimos informar que el pago por valor de \$ 31.318.866, se encuentra en proceso de aplicación, es decir que los recursos se verán reflejados con fecha 01/12/2023. El 6 de diciembre de 2023 me comuniqué con el banco de Bogotá y me informan que la deuda de la libranza ya fue saldada. Sin embargo no les registra el saldo a favor. Notifiqué de nuevo a emtelco y esta fue la respuesta: La relación de descuento se envía en su totalidad a la entidad, si después de cancelar la libranza quedas con saldo a favor debemos esperar que la entidad informe que se va hacer un reintegro del dinero. El 12 de diciembre 2023 me llega un mensaje de texto del Banco de Bogotá informando: ¡DURANGO VELASQUEZ LUIS ARLEY Banco de Bogotá devolverá el saldo a favor de tu Crédito de Libranza, acércate a cualquier Oficina, con tu documento de identidad. Escalo de nuevo mi petición a emtelco ya que el banco me informa que no observan ningún saldo a favor pese a que me llegó el mensaje de texto. El 14 de diciembre remiten el correo a la asesora del banco para validar el saldo a favor "Caro Hernandez, Deicy Maria" [DCARO4@bancodebogota.com.co](mailto:DCARO4@bancodebogota.com.co). El 21 de diciembre emtelco me reenvía el hilo del correo con mi petición donde el 15 de diciembre 2023 desde el correo Convenios Libranza PMP <[Convenioslibranzas@bancodebogota.com.co](mailto:Convenioslibranzas@bancodebogota.com.co)> informan: En atención a su solicitud, nos permitimos informar que el excedente de la aplicación por "liquidación definitiva" y correspondiente a la obligación asociada Nro. 854913337 a nombre del titular Durango Velásquez Luis Arley, fueron trasladados por giro, con el fin de que sean reclamados por el cliente en cualquier oficina del Banco con su respectivo documento de identificación. Adicional el 21 de diciembre confirma el saldo a favor por valor \$15.408.688.44. El 26 de diciembre me acerque de nuevo a la sede del banco de Bogotá en el centro comercial puerta del norte en bello, donde la asesora me informa que el saldo estaba en un giro y que debía reclamarlo en 8 días hábiles luego de la notificación, solo era acercarme a la taquilla con mi cedula para reclamar el saldo a favor. El 5 de enero de 2024 me acerqué de nuevo al banco en puerta del norte y en la taquilla con mi cedula me informan que no hay ningún giro, me remiten a un asesor y este no observa el giro. Adicionalmente me informa que la devolución del saldo a favor puede tardar hasta 3 meses y me informan que se estarían comunicando para darme información y hasta la fecha no se han contactado." (Derivado 000) solicitando como pretensiones: "1. Que se obligue a el Banco de Bogotá, la devolución del saldo a favor con los intereses corrientes y mora con la tasa actual, desde 12 de Diciembre del 2023, fecha en la que me notificaron por mensaje de texto que podía acercarme a cualquier oficina para reclamar el saldo a favor, teniendo como base la suma de (\$15.408.688) Quince millones cuatrocientos ocho mil seiscientos ochenta y ocho PESOS M/CTE. 2. Que se obligue a el Banco de Bogotá, el pago de indemnización por daños y perjuicios por valor de (\$3.000.000) Tres millones de PESOS M/CTE." (Derivado 000)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medio exceptivo el HECHO SUPERADO. (Derivado 010)

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció. (Derivado 013)

## 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 que involucra a las partes, del cual emerge el objeto del litigio consiste en determinar la responsabilidad contractual de BANCO DE BOGOTÁ S.A., con ocasión al crédito de libranza del demandante y el estado actual del mismo debido a que el demandante dejó de laborar en la compañía que autorizo el descuento por nomina.

Para la resolución del presente proceso, hay que señalar que la entidad financiera indicó en el escrito de la contestación de la demanda que: *“En atención a los hechos expuestos por accionante, nos permitimos informar que validada la información con la unidad de libranzas nos informan lo siguiente: Los recursos a favor del demandante por la suma de \$15.408.688,44 están disponible para ser reclamos desde 7 de diciembre 2023, en cualquier de las oficinas del Banco de Bogotá S.A, presentando la cédula de ciudadanía. Es de indicar que el crédito número \*\*\*3337 se encuentra cancelado el 30 de noviembre de 2023 con el pago por la suma de \$15.882,378.56, como se observa en el histórico de pago.”* (Derivado 010)



Gerencia de Procesos Judiciales

Banco de Bogotá		HISTÓRICO DE PAGOS										Fecha:
NIT 860.002.964.4												19/02/2024
Número: 00000854913337 Tipo de Identificación:		C Número de Identificación: 8126089		Tasa del Crédito: 22.200000		Plazo: 84						Página 1 de 1
Nombre: DURANGO VELASQUEZ LUIS ARLEY		Producto: B131 - LIBRANZAS BANCO DE B				Plazo Restante: 0						
Tipo Mov.	Fecha Venc.	Fecha Mov.	Valor del Movimiento	Seguros	Honorarios	Otros Gastos	Vlr traslado aseguradora 0% de interés	Valor de la Mora	Valor Intereses Corrientes	Valor Capital	Saldo	
1		30/03/2023	16.651.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16.651.000,00	
2	12/06/2023	17/04/2023	561.063,00	8.076,00	0,00	0,00	23.800,00	0,00	426.362,69	102.804,31	16.524.395,69	
3	12/06/2023	11/05/2023	138.965,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	138.965,00	0,00	16.524.395,69	
2	12/06/2023	09/06/2023	416.964,00	8.076,00	0,00	0,00	23.800,00	0,00	164.847,00	220.291,00	16.280.334,69	
2	12/07/2023	10/07/2023	416.964,00	8.076,00	0,00	0,00	23.800,00	0,00	261.062,11	94.015,99	16.162.519,80	
2	12/08/2023	10/08/2023	389.185,00	8.076,00	0,00	0,00	23.800,00	0,00	296.303,02	58.005,98	16.080.712,82	
2	12/08/2023	12/09/2023	416.964,00	8.076,00	0,00	0,00	23.800,00	0,00	297.707,13	87.400,87	15.956.511,95	
2	12/09/2023	10/10/2023	416.964,00	8.076,00	0,00	0,00	23.800,00	0,00	286.555,99	98.552,01	15.847.159,94	
2	12/10/2023	09/11/2023	416.964,00	8.076,00	0,00	0,00	23.800,00	0,00	294.136,61	90.971,39	15.732.388,55	
2	12/11/2023	29/11/2023	27.799,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	27.799,00	0,00	15.704.589,55	
2		30/11/2023	15.882.378,56	8.076,00	0,00	0,00	404.600,00	0,00	160.713,01	15.299.989,55	0,00	
4		19/02/2024	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

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.

Por otro lado, procede el despacho a pronunciarse respecto de los perjuicios que sean reconocidos, por lo que le corresponde a quien pretende su recogimiento acreditar la existencia del daño y que este provenga del incumplimiento o cumplimiento imperfecto de la prestación a cargo de la entidad.

Al respecto, 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, 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 1º de noviembre de 2013, Rad. n.º 1994- 26630-01; CSJ, SC del 17 de noviembre de 2016, Rad. nº2000-00196-01).

Además, 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.º 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.

A partir de lo anterior, y revisado el plenario, no se encuentra prueba alguna que acredite la causación de perjuicios al demandante, pues más allá de su dicho no se encuentra soporte probatorio del mismo, por lo que no se accederá a tal solicitud.

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: Negar las demás peticiones.**

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><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>18 de abril de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>