

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación:2024010484-010-000



Fecha: 2024-04-17 16:40 Sec.día3483

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 : 2024010484-010-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-0542  
Demandante : MARIA HELENA ROJAS  
  
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, la señora MARIA ELENA ROJAS demandó a BANCOLOMBIA, a efectos de que proceda el reintegro de \$300.000 COP que afectaron su cuenta de NEQUI (Depósitos de bajo monto) producto de una transacción mal aplicada.

Notificada la pasiva del auto admisorio de la demanda el día 06 de febrero de 2024 esta no ha allegado la contestación por lo tanto al estar el término vencido se dará aplicación a lo contenido en el artículo 97 del Código general del proceso.

## 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 operación en la plataforma NEQUI la cual está a cargo de su funcionamiento BANCOLOMBIA S.A, NEQUI opera jurídicamente bajo la denominación de “depósitos de bajo monto”, estos tienen su regulación en el decreto 222 de 2020 que expresa lo siguiente:

*“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.”*

En virtud a este producto la consumidora financiera puede tener una billetera electrónica móvil para realizar transacciones hasta un monto determinado, el objeto del litigio radica en una transacción mal aplicada por parte de la demandante por un valor de \$300.000 COP, quien inmediatamente al percatarse el día de la operación realizó las gestiones para que la entidad procediera a retornarla, pero pese a que agotó el procedimiento, el dinero no regresó a la cuenta de la demandante.

Ante la conducta silente de la entidad demanda, cobra relevancia los efectos jurídicos concebidos en el artículo 97 del Código General del Proceso, que reza:

***“Falta de contestación o contestación deficiente de la demanda***

*La falta de contestación de la demanda o de pronunciamiento expreso sobre los hechos y pretensiones de ella, o las afirmaciones o negaciones contrarias a la realidad, harán presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la demanda, salvo que la ley le atribuya otro efecto.”*

Al no obrar contestación de la demanda ni tampoco prueba en contra de los hechos descritos en la demanda, estos se presumen ciertos, además que la entidad vigilada es la llamada a actuar con debida diligencia en virtud del artículo tercero la ley 1328 de 2009, que dispone:  
establece lo siguiente:

*“a) Debida Diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.*

*d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas.”*

Por tanto, del acervo probatorio se extrae que la demandante agotó el procedimiento pactado con la entidad, quien no contestó la demanda faltando así al principio de debida diligencia que se origina al no aceptarse la transferencia por parte del tercero del dinero que afecto el producto de la demandante en un tiempo razonable, pero esto nunca sucedió, hecho que se presume cierto, y en consecuencia se condena al banco al reintegro de los \$300.000 COP en la cuenta de la demandante dentro de los 10 días hábiles 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: DECLARAR** que BANCO vulneró los derechos del consumidor financiero faltando a la debida diligencia y faltando a la adecuada gestión frente al trámite de quejas.

**SEGUNDO: CONDENAR** a BANCO a reintegrar la suma de \$300.000 COP a la demandante.

Para acreditar el cumplimiento de esta orden judicial, debe allegar en un lapso no mayor a (15) días posteriores la notificación de la presente providencia constancia documental que demuestre el reintegro total a la cuenta de la demandante.

**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>18 de abril de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>