

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024030565-012-000

Fecha: 2024-04-30 21:57 Sec.día4986

Anexos: No

Trámite: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remite: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Destinatario: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES

DOS

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 : 2024030565-012-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-3930  
Demandante : JOHN ALFREDY REYES MUÑOZ  
  
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, el señor **JOHN ALFREDY REYES MUÑOZ** demandó a BANCOLOMBIA, a efectos de que proceda al reintegro de la suma de \$17.500 por un pago equivocado a la empresa Experian Colombia SAS. (Derivado 000)

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos el que denominó "HECHO SUPERADO" fundada en la decisión de devolver el dinero como una deferencia comercial. (Derivado 010)

### CONSIDERACIONES

De conformidad con los artículos 57 de la ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva *“las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.”*, en ejercicio de la Acción de Protección al consumidor prevista en el artículo 56 de la ley 1480 de 2011.

Al efecto, es del caso mencionar, que el artículo 335 de la Constitución Política, establece que toda la actividad financiera es de “*interés público*”, en la medida en que maneja, aprovecha e invierte recursos captados del público y por ello, requiere de previa autorización del Estado para su ejercicio, naturaleza que exige de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Ahora bien, frente a lo anterior vale señalar que es deber propio de las entidades financieras, que la ejecución de las operaciones que les corresponden deba estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta (art. 335 Constitución Política), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328 citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”.

Bajo el anterior contexto y analizadas en esta perspectiva las pruebas documentales allegadas por ambas partes, se puede advertir que el presente litigio se centra en determinar si existe responsabilidad contractual de **BANCOLOMBIA S.A.** en relación con el débito realizado a la cuenta de ahorros del accionante, dado que el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo cuando 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.

Por lo que encuentra el Despacho que el objeto de litigio consiste en determinar si existe responsabilidad contractual de BANCOLOMBIA con ocasión a la operación de retiro realizada 02 de septiembre 2023 por valor de \$17.500 con cargo al producto NEQUI terminado en el número 0985 de que es titular el señor **JOHN ALFREDY REYES MUÑOZ**.

En virtud de lo anterior, para efectos de dar resolución a la controversia cabe poner de presente lo indicado por el establecimiento bancario en el escrito de contestación toda vez que **BANCOLOMBIA S.A.** indicó que “*Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por el cliente, nos permitimos informar que el Banco como deferencia comercial abonará el dinero objeto de la presente demanda, el cual será abonado a la cuenta NEQUI del demandante, terminada en 0985, en un término máximo de 15 días hábiles, posteriores a la radicación de la presente contestación. Teniendo en cuenta lo anterior, el hecho que originó la demanda se superará en el momento en que mi representada realice el depósito del dinero solicitado por el demandante. Conforme a ello la acción de protección al consumidor pierde eficacia ya que, con el cumplimiento de lo solicitado, ya no hay controversia que deba ser objeto de decisión por parte de la Superintendencia*” (Derivado 008).

Por todo lo anterior, este Despacho desde ya advierte que encuentra probada la excepción que el establecimiento bancario denominó: “*HECHO SUPERADO*”, toda vez que el banco demandando accedió a las pretensiones de la demanda, por lo anterior se reitera que dará al banco demandado un término de 15 días hábiles para que aporte el soporte de pago al que se hace alusión en el escrito de contestación de la demanda.

Para concluir, debe tenerse en cuenta que el demandante no realizó ningún pronunciamiento en el traslado de las excepciones como ya se señaló, de manera que atendiendo al artículo 241 del Código General del Proceso según el cual “*el juez podrá deducir indicios de la conducta procesal de las partes*”, este despacho encuentra que en el presente litigio se ha dado en hecho superado puesto que lo pretendido a través de esta acción fue resuelto en los términos de la solicitud del accionante, siendo la solución de la controversia el objeto de esta, conforme al artículo 57 de la ley 1480 de 2011.

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.

En consideración a lo anteriormente 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.

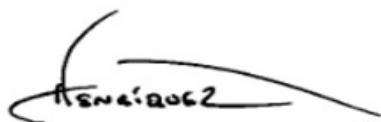
## RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** probadas la excepción denominada “*HECHO SUPERADO*”, de conformidad con las razones expuestas anteriormente.

**SEGUNDO: REQUERIR** a **BANCOLOMBIA S.A.** para que, en un término máximo de 15 días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, aporte con destino al presente proceso soporte del pago por la suma de \$17.500 a favor del señor **JOHN ALFREDDY REYES MUÑOZ**.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



**HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:

JOSE VICENTE MEJIA PINERES

Revisó y aprobó:

HALBERT ANDRES SHAKESPEARE HENRIQUEZ SANCHEZ

<p>Superintendencia Financiera de Colombia <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>2 de mayo de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>