

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2024025670-019-000

Fecha: 2024-04-30 22:27 Sec.día5002

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remitente: 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 : 2024025670-019-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-3178
Demandante : CLAUDIA PATRICIA PINZON REYES

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 **CLAUDIA PATRICIA PINZON REYES** demandó a BANCOLOMBIA, a efectos de que proceda a reintegrar unas sumas de dinero que le fueron debitadas de su cuenta Nequi pues no fue una transferencia hecha desde su celular (derivado 000), al respecto indica en su escrito introductorio que *“Manifiesto inconformidad, ante la respuesta de nequi, y solicito me sea reflejado mi dinero en la cuenta, la entidad está en la obligación de proteger el dinero del usuario y ellos deben saber el destino de este dinero, pues no fue una transferencia echa desde mi celular como ellos aseguran. (Aclaro quie no es como dice nequi, nunca salió de mi celular y nunca recibí un código a mi celular de dichas traslaciones)”* (Derivado 000)

En lo que respecta al valor y momento de las operaciones encuentra el Despacho que la actora allegó con su escrito introductorio copia de una respuesta de una reclamación remitida por la sociedad NEQUI a la demandante en la que se indica *“En relación con tu caso, te contamos que hicimos las investigaciones necesarias con nuestro equipo de expert@s y confirmamos que el sistema de seguridad de la App funcionó sin problema. Esto quiere decir que no hubo vulneraciones directas en tu Nequi y que la situación se generó por un tema externo que no es atribuible a Nequi. Teniendo en cuenta lo anterior, te informamos que en esta ocasión no podemos proceder positivamente con tu reclamación, y los movimientos que nos reportaste no serán devueltos.”* Fecha Hora Valor Producto/Canal 13-01-2024 16:20:59 \$350.000 PSE 13-01-2024 16:22:33 \$250.000 PSE (Derivado 000) por lo que encuentra el Despacho

que las operaciones relacionadas en la reclamación corresponden a dos operaciones realizadas el día 13 de enero de 2024 por un valor en conjunto de \$600.000.

Lo anterior resulta consecuente con las captura de imagen de dos operaciones que fueron aportada con el escrito introductorio ambas con fecha del 13 de enero 2024, por valores de \$250.000 y 350.000 pesos, y que totalizan un valor total de \$600.000 pesos, siendo estas transacciones sobre las cuales gira la presente controversia

Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó HECHO SUPERADO (derivado 008), indicando que *“Una vez finalizado el proceso de verificación de la información suministrada por la cliente, encontramos que el Banco recibió de la demandante reclamación por dos transacciones por un gran total de \$600.000 vía PSE y que fueron realizadas sin su consentimiento el 13 de enero de 2024. En total se abonará en favor del demandante a su cuenta Nequi No. 31075551351 a más tardar dentro de los quince (15) días siguientes a la radicación de este escrito. Igualmente se indica al Despacho que tan pronto como se expida el soporte correspondiente del abono, se hará llegar al expediente como prueba. Teniendo en cuenta lo anterior, el hecho que originó la demanda se superó y 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).

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció (Derivados 010 y 011).

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 las dos operaciones realizadas el día el día 13 de enero 2024 por un valor total de \$600.000 pesos con cargo al producto NEQUI de que es titular la señora **CLAUDIA PATRICIA PINZON REYES**.

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 la cliente, encontramos que el Banco recibió de la demandante reclamación por dos transacciones por un gran total de \$600.000 vía PSE y que fueron realizadas sin su consentimiento el 13 de enero de 2024.”* (Derivado 008).

Sin embargo, es del caso mencionar que la entidad financiera aportó memorial obrante a Derivado 015 y en el cual indica *“...que el valor total de la reclamación y objeto de las pretensiones de la demanda de la referencia fue abonado a la cuenta de ahorro No. 3686 de titularidad de la cliente demandante como se evidencia en el soporte...”*, allegando copia del documento en el cual se encuentra relacionado un pago por la suma de \$600.000 con lo que se encuentra acreditado el referido pago.

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.

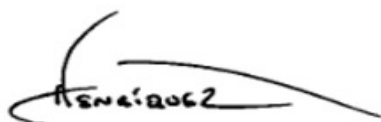
En consideración a lo anteriormente expuesto, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR probadas la excepción denominada *“HECHO SUPERADO”*, al satisfacerse las pretensiones de la demanda

SEGUNDO: 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 DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES 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> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>