



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024049054-014-000

Fecha: 2024-07-03 15:06 Sec.día 2967

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 : 2024049054-014-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-6953  
Demandante : ALIX FRANSESCA CALDERO VESGA  
  
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 **ALIX FRANSESCA CALDERO VESGA** demandó a BANCOLOMBIA, a efectos de que proceda a *“EL DIA 1 DE ABRIL DE 2024 SACARON DE MI NEQUI 900.000 MIL PESOS SIN MI AUTORIZACION, NEQUE ME MANDA UNA NOTIFICACION DE UN PAGO POR PSE, YO NO UTILIZO ESAMPLATAFORMA, SIN EMBARGO, LLAME A PSE Y ELLOS NIEGAN HABER HEHO ESA TRANSACCION. ME COMUNIQUE CON NEQUI Y ME DICEN QUE ELLOS NO PUEDEN HACER NADA. ESE DIA NEQUI PRESENTO PROBLEMAS TODO EL DIA DONDE LA PAGINA SE CAIA Y NO SE PODIA ENTRAR. NEQUI ME RESPONDE QUE ELLOS HICIERON EL DESCUENTO POR PSE A UNA EMPRESA QUE SE LLAMA PAYMENTS WAY SOLUTIONS SAS, L CUAL ME COMUNIQUE Y DICEN QUE YO HICE UNA COMPRA A UN ESTABLECIMIENTO LLAMADO DOLLAR PAY, AL CUAL NUNCA INGRESE.”*.



La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 03 de mayo del 2024 (derivado 003) y fue debidamente notificada BANCOLOMBIA, quien fuera del límite del termino la contesto, sin embargo, solicita en el escrito la excepción denominada "HECHO SUPÉRADO" (derivado 009 y 010), pues una vez finalizado el proceso de verificación por parte de la entidad financiera la información suministrada por el cliente respecto a la operación no reconocida, procede a aceptar favorablemente el abono total ( \$900.000) de la petición, de lo anterior nótese en el derivado 012, el certificado que acredita el abono ya realizado a la cuenta de ahorro de titularidad del accionante



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

**NOMBRE:** ALIX FRANCESCA CALDERO VESGA  
**NIT:** 52856354  
**TELEFONO:** 3045435096  
**FAX:**  
**CUENTA ABONADA:** 3045435096  
**TIPO DE CUENTA:** Cuenta Ahorro  
**BANCO:** NEQUI  
**BENEFICIARIO DEL PAGO:**

**NRO. DE PAGO** 1500133522  
**FECHA DE PAGO** 20.06.2024  
**PAGINA** 12 de 22

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
FPF20241334536	900.000,00-	0,00	0,00	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>900.000,00-</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>NETO</b>	<b>900.000,00-</b>			

### 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 entre las partes y que no se discute la relación contractual soporte de las pretensiones, resaltándose que a través de la Circular Externa 014 de 2015, se habilitó a las entidades financieras a realizar un trámite simplificado para el ofrecimiento de contratos de cuenta de ahorros, siempre y cuando su apertura "...5.1.1. (...) la realicen únicamente personas naturales. 5.1.2. Los límites a las operaciones débito, por un monto, no supere en el mes calendario 3 smmlv. 5.1.1. El saldo máximo no exceda, en ningún momento 8 smmlv y. 5.1.4. El cliente solo tenga una cuenta de ahorros con estas características en la respectiva entidad.", facultando la citada circular a dichos establecimientos en su numeral 5.4.1. para "establecer un número y monto máximo de transacciones y operaciones permitidas para conservar las características previstas en el presente numeral. "

De lo anterior, es del caso indicar que encuentra el Despacho que el objeto del litigio ha sido resuelto durante el proceso, pues la entidad demandada realizó el respectivo abono por el valor total de las



operaciones desconocidas a la cuenta de nequi de la accionante **ALIX FRANCESCA CALDERO VESGA** se declarará probada la excepción propuesta por la parte pasiva que denomino “**hecho superado**”, conforme las documentales que reposan en el plenario las cuales no han sido controvertidas o cuestionadas, sin que haya lugar a efectuar un pronunciamiento de los demás medios exceptivos formulados por la pasiva, teniendo por satisfechas las pretensiones de la demanda.

### **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** probado “hecho superado” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** 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:*  
JULIANA DEL PILAR STERLING NUÑEZ  
*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>4 de julio de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>