



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024049058-015-000

Fecha: 2024-07-04 10:26 Sec.día526

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 : 2024049058-015-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2024-6957  
Demandante : DORIS VELANDIA SAENZ  
  
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 **DORIS VELANDIA SAENZ** demandó a BANCOLOMBIA, a efectos de que proceda a “ *La intervención que solicitó ante ustedes, su colaboración para obtener los videos que NEQUI supuestamente ya validó, en donde claramente se debe ver que no retiramos la plata del cajero, aproximadamente el horarios es de 5:50 p.m. a 6:10 p.m. aprox del día 16 de marzo de 2024 cajero No. 7567 ubicado en el centro comercial plaza imperial de la ciudad de Bogotá, horario que debe evidenciar que estuvimos ahí y que no retiramos ningún dinero, que intervengan para que sea devuelto mi dinero lo antes posible, me estoy viendo afectada, para mi \$1.500.000, hace parte del sustento de mi familia , pago de la cuota de obligaciones financieras que tengo actualmente y demás pagos; tuve que acceder a un préstamo con un particular y pagar los intereses que ello genera, para poder solventar la perdida de este dinero que me esta quitando directamente el cajero de BANCOLOMBIA, espero sea devuelto por medio de su intervención como entidad que vigila las entidades financieras de este país, como es Bancolombia y Nequi.*”



La demanda se admitió por parte de esta Delegatura mediante auto calendarado 17 de mayo del 2024 (derivado 003) y fue debidamente notificada BANCOLOMBIA, que en termino la contesto, solicitando se declare probada, entre otras, la excepción denominada "HECHO SUPÉRADO" (derivado 013 y 014), pues una vez finalizado el proceso de verificación por parte de la entidad financiera la información suministrada por el cliente respecto al error en el cajero, procede a aceptar la devolución por el valor total a \$1.500.000 a la cuenta de nequi Nro \*\*\* 6124 de titularidad del accionante, de lo anterior, véase el documento allegado al expediente derivado 014 denominado "soporte de abono", donde acredita el cumplimiento del abono, véase



NOTA INFORMATIVA PAGO A PROVEEDORES

NOMBRE: DORIS VELANDIA SAENZ  
NIT: 35507096  
TELEFONO: 3112845466  
FAX:  
CUENTA ABONADA: 3125196124  
TIPO DE CUENTA: Cuenta Ahorro  
BANCO: NEQUI  
BENEFICIARIO DEL PAGO:

NRO. DE PAGO 1500118234  
FECHA DE PAGO 13.06.2024  
PAGINA 1 de 3

FACTURA	PAGO BRUTO	DESCUENTO APLICADO	IVA - Incluye Imp. al Consumo	RETENCION
PFP20241274793	1.500.000,00-	0,00	0,00	
SUBTOTAL	1.500.000,00-	0,00	0,00	0,00
NETO	1.500.000,00-			

De las excepciones formuladas, se corrió traslado a la parte actora el cual venció en silencio, por lo que el Despacho se estará al contenido de las pruebas documentales que obran en el plenario, y frente a las cuales no existe desconocimiento o debate alguno entre los opuestos procesales (derivado 011).

### 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 obedece a operaciones pasivas – cuenta de ahorro, 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 a la cuenta nequi de titularidad de la accionante, en cuanto a la pretensión habiendo atendida favorablemente a la señora **DORIS VELANDIA SAENZ**, 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.

El despacho concluye que el hecho en cuestión ha sido superado en el transcurso del proceso legal, lo que implica que ya no tiene relevancia para la resolución del caso, la presentación de las pruebas ha demostrado que la situación inicial ha cambiado significativamente, invalidando así la base sobre la cual se fundamentaba la demanda.

Finalmente, no habrá lugar a condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, conforme con el 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 probada la excepción propuesta por la parte pasiva denominada “hecho superado”, conforme lo señalado en la parte motiva.

**SEGUNDO:** Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, Secretaría archívese el expediente.



**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**  
80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*

*DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR*

*Revisó y aprobó:*

*DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR*

<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>5 de julio de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>